



## **ISTITUTO d'ISTRUZIONE SUPERIORE L. COSTANZO**



**Viale Stazione, n. 70, 88041 DECOLLATURA (CZ) - Tel. Segreteria 0968 63309-61377**  
C.F. 99000720799 - [czis00300n@istruzione.it](mailto:czis00300n@istruzione.it) – [czis00300n@pec.istruzione.it](mailto:czis00300n@pec.istruzione.it) – [www.iiscostanzodecollatura.edu.it](http://www.iiscostanzodecollatura.edu.it)

### **CARTA DEI SERVIZI**

#### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento con Decreto del Presidente dei Ministri Giugno 1995, come strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini. Favorisce nell'utenza la conoscenza dell'istituzione scolastica e delle regole che la governano, facilitando in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

Si rivolge a

- Genitori per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola.
- Studenti per conoscere l'organizzazione interna della scuola.
- Docenti e personale amministrativo e ausiliario per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni.
- Enti locali e associazioni territoriali per una migliore integrazione.

La seguente carta dei servizi si compone di:

- Principi fondamentali
- Parte I: Area didattica
- Parte II: Servizi Amministrativi
- Parte III: Condizioni Ambientali della Scuola
- Parte IV: Procedura dei reclami e valutazione del servizio
- Parte V: Attuazione

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti *principi fondamentali* contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Uguaglianza, imparzialità e Regolarità, Accoglienza e Integrazione, Diritto di scelta, Obbligo scolastico e Frequenza, Partecipazione, Efficienza e Trasparenza, Libertà di Insegnamento, Aggiornamento professionale.

### UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico non ci saranno discriminazioni per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La scuola si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- Attività che favoriscono l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- L'eliminazione di eventuali barriere architettoniche per alunni con disabilità fisiche.
- L'attuazione di provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

### IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

La Scuola si impegna

- a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia
- a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore;
- ad assicurare l'informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sugli alunni e la continuità del servizio. In caso di funzionamento irregolare, di interruzione o sospensione del servizio per motivi imprevisti la scuola adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- In caso di assenza del personale, si adottano le procedure previste dalle norme vigenti in materia, per garantire al meglio la regolarità e la continuità del servizio attraverso tempestivi interventi di sostituzione del personale, di vigilanza sui minori e di riorganizzazione del servizio.

## ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Nel pieno rispetto delle regole che la governano, la scuola deve caratterizzarsi per il clima educativo di apprendimento che vi si respira; pertanto è opportuno favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:

- iniziative e/o progetti per far conoscere l'ambiente scolastico e il suo funzionamento;
- incontri con insegnanti delle classi da cui provengono i nuovi iscritti;
- analisi della documentazione fornita;
- formazione equilibrata delle classi prime;
- prove di ingresso per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;
- incontri periodici e costanti con i familiari per condividere il percorso formativo dell'alunno;

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza e all'integrazione dei soggetti con bisogni educativi speciali. Per attivare interventi individualizzati inseriti nella programmazione educativa e didattica, si incontrano i docenti, gli operatori ASL, i genitori e gli eventuali operatori di assistenza.

Le attività educative e didattiche, adeguati alle esigenze e alle potenzialità dell'alunno, sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi personalizzati per ciascun alunno.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati, a quelli in situazione di grave svantaggio socio-economico.

La scuola, inoltre, si attiva per gli alunni non di lingua italiana predisponendo attività specifiche.

## DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente, anche proveniente da comune diverso, ha il diritto di iscriversi e frequentare questa scuola nei limiti della sua capienza.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati costantemente.

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità di frequenza ed il controllo dell'elenco degli studenti nell'età dell'obbligo.

In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti

con le famiglie con comunicazioni scritte e/o telefoniche.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

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

Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Copia del POF, del Patto educativo di Corresponsabilità, del Regolamento di Istituto e di Disciplina nonché di tutti i documenti che hanno carattere pubblico possono visionati direttamente sul sito web d'Istituto.

L'attività scolastica, ed in particolare il servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

La scuola, intesa come centro di promozione culturale, sociale e civile, si impegna a favorire le attività extrascolastiche coerenti con la sua funzione e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

La gestione della scuola avviene, nell'ambito delle disposizioni vigenti, attraverso la collaborazione e la partecipazione di tutte le sue componenti, la trasparenza dei processi favorisce la più ampia realizzazione dei contenuti della presente Carta.

L'Istituto garantisce modalità organizzative celeri e funzionali, che favoriscono il dialogo scuola-famiglia. Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- riunioni periodiche dei Consigli di classe
- assemblee di classe degli studenti e assemblee dei genitori, su richiesta delle rispettive componenti
- raccolta in Presidenza dei verbali delle riunioni
- informazioni alle famiglie sulla situazione didattico-disciplinare degli studenti con avvisi sul registro elettronico, libretto personale, convocazioni per colloqui, eventuali comunicazioni telefoniche
- archiviazione delle verifiche degli alunni e disponibilità delle medesime per eventuali consultazioni
- pubblicazione sul registro elettronico visibile a tutti i genitori e agli studenti delle programmazioni educative/didattiche
- affissione all'albo e pubblicazione sul sito del P.T.O.F., della Carta dei Servizi, del Regolamento d'Istituto, del Codice disciplinare e dei più significativi progetti didattici.

## **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**

La programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di

insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

- Nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, la scuola si organizza in modo funzionale rispetto agli obiettivi educativi che intende raggiungere: predispone un'adeguata progettazione e organizzazione didattica affinché le finalità delle Indicazioni nazionali per il curricolo possano essere attuate muovendo dalle effettive capacità ed esigenze di apprendimento degli alunni.
- L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico e un dovere per l'amministrazione che, compatibilmente con la disponibilità finanziaria, assicura interventi organici e regolari.

Per le finalità sopraelencate, la scuola garantisce e organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, anche nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

## **AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione sul sito web d'Istituto dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto e Regolamento di disciplina degli alunni;
- Patto educativo di corresponsabilità;
- Programmazione Educativa e Didattica

### **PTOF - PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Documento cardine dell'autonomia della scuola, costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa sintetizza l'identità culturale e progettuale della scuola. Rende comprensibile la progettazione educativa curricolare, extracurricolare ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia funzionale. Integrato dal Regolamento d'istituto e dal Regolamento di disciplina, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti

organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Contiene la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di potenziamento, di orientamento nonché i criteri relativi alla valutazione.

Viene redatto ogni tre anni e aggiornato annualmente.

Una copia è depositata presso la Segreteria e pubblicata sul sito web.

#### REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende in particolare le norme relative a:

- Modalità di convocazione e di funzionamento degli Organi Collegiali;
- Modalità di comunicazione con i docenti, con i genitori e con gli studenti;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- Regolamentazione di ritardi, assenze, giustificazioni;
- Disciplina ed utilizzo degli spazi scolastici, dei sussidi, della biblioteca;
- Accesso agli edifici.

Viene redatto ogni tre anni e aggiornato annualmente. Una copia è depositata presso la Segreteria e pubblicata sul sito web.

#### REGOLAMENTO DI DISCIPLINA

Il Regolamento di disciplina degli alunni prevede la seguente articolazione:

- Diritti e doveri degli alunni;
- Provvedimenti disciplinari;
- Organo interno di garanzia e ricorsi.

Viene redatto ogni tre anni e aggiornato annualmente. Una copia è depositata presso la Segreteria e pubblicata sul sito web.

#### PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione partecipata dell'operato della scuola; esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

Viene redatto ogni tre anni e aggiornato annualmente. Una copia è depositata presso la Segreteria e pubblicata sul sito web.

#### PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Consiglio di Classe su indicazioni del collegio dei docenti, delinea il percorso formativo di ciascuna classe adeguando ad essa gli interventi operativi; individua strumenti per la rilevazione

della situazione iniziale, elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere". Viene redatta annualmente sulla base delle singole programmazioni disciplinari e pubblicata sul registro elettronico.

## FATTORI DI QUALITÀ E RELATIVI STANDARD

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità e fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Continuità
- Orientamento
- Inclusione
- Libri di testo
- Compiti a casa
- Clima di classe
- Verifica degli apprendimenti
- Sistema di valutazione
- Recupero dello svantaggio scolastico
- Sostegno per gli studenti con BES (Bisogni Educativi Speciali)
- Coordinamento didattico
- Assegnazione dei docenti alle classi
- Aggiornamento del personale docente
- Contratto formativo
- Orario delle lezioni
- Piano annuale delle attività scolastiche

Fattori di qualità	Standard	Fattori esterni che ostacolano il mantenimento degli standard
CONTINUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione delle 1<sup>^</sup> classi con gruppi di alunni provenienti dalla stessa classe; gruppi equilibrati tra diloro ed eterogenei al loro interno</li> <li>• Pubblicazione degli elenchi entro il 10 settembre</li> <li>• Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto</li> <li>• Elaborazione di un Progetto di accoglienza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizioni tardive</li> <li>• Ritardo nella trasmissione dei fascicoli</li> <li>• Fascicoli personali incompleti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.</li> <li>• Prove di ingresso finalizzate alla costruzione del percorso di apprendimento.</li> </ul>	
ORIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione di appositi progetti sia per l'orientamento in entrata che in uscita.</li> <li>• Distribuzione di materiale informativo per l'orientamento in entrata.</li> <li>• Visite ad Università e/o aziende.</li> <li>• Partecipazione a Fiere del settore scolastico.</li> </ul>	
INCLUSIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La scuola mette in atto progetti e attività di inclusione per gli alunni svantaggiati sia socialmente che economicamente, linguisticamente o altro.</li> </ul>	
LIBRI DI TESTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione di criteri comuni per la scelta dei libri di testo: validità culturale, funzionalità educativa e la corrispondenza con il processo di apprendimento degli alunni.</li> <li>• Altri criteri: leggibilità, modernità, efficace apparato didattico ed iconografico.</li> <li>• Adozione di testi in più volumi per ridurre il peso degli zaini.</li> <li>• Se possibile, la scuola preferisce l'adozione dello stesso testo in tutte le sezioni.</li> <li>• Accorgimenti per evitare un sovraccarico di materiali da trasportare nella stessa giornata.</li> <li>• Disponibilità, nella scuola, di dizionari di vario tipo.</li> <li>• Contenimento della spesa costo entro il previsto tetto massimo complessivo di spesa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insufficiente offerta del mercato editoriale</li> <li>• Libertà di scelta del docente</li> <li>• Dimenticanze da parte degli alunni</li> <li>• Introduzione di nuovi insegnamenti</li> <li>• Variazioni del prezzo di copertina</li> </ul>
COMPITI A CASA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuzione del carico nei giorni post-festivi.</li> </ul>	Mancata comunicazione fra



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equa distribuzione dei compiti nell'arco dellasettimana.</li> <li>• Attività rispettose dei particolari ritmi di apprendimento.</li> <li>• Indicazioni pratiche sul metodo di studio in orario extrascolastico.</li> <li>• Assegnazione equilibrata dei compiti da svolgere a casa.</li> </ul>	docenti
CLIMA DI CLASSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza, collaborazione, rispetto delle idee altrui, gratificazioni.</li> <li>• Utilizzo di strategie metodologiche adeguate: <i>circle time</i> (=assemblea di classe); <i>cooperative learning</i> (=apprendimento di gruppo), <i>tutoring</i> (azione di aiuto alunno/alunno e docente/alunno); <i>peer to peer</i> (lavoro-studio fra pari)</li> <li>• Forme di rappresentanza delle classi (incarichi di responsabilità, ecc.)</li> <li>• Rapporti disciplinari e comunicazione scritta alla famiglia</li> <li>• Attuazione del regolamento di disciplina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classi numerose e vivaci</li> <li>• Presenze di alunni problematici sul piano del comportamento</li> </ul>
VERIFICA DEGLI APPRENDIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica sistematica al termine di ogni Unità di Apprendimento e/o secondo modalità e strumenti definiti da ogni docente.</li> <li>• Comunicazione immediata dei risultati delle prove orali.</li> <li>• Comunicazione dei risultati delle prove scritte entro un mese dalla data della prova.</li> <li>• Per le discipline con una sola ora settimanale sono necessarie almeno due valutazioni (se entrambe positive) e almeno tre se una è insufficiente.</li> <li>• Per le discipline con due ore settimanali sono necessarie almeno tre valutazioni (se positive) e almeno quattro se una è insufficiente.</li> <li>• In ogni caso il docente sottoporrà anche</li> </ul>	

	<p>più volte a verifiche lo studente con insufficienze, per dargli la possibilità di recuperare le carenze, fino all'ultimo giorno utile, poiché è un suo diritto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le materie che, oltre alle prove orali, hanno anche lo scritto, sono necessarie almeno due prove scritte e due prove orali (con possibilità di recupero dei compiti scritti per gli assenti, soprattutto se insufficienti). Se la disciplina è oggetto di prova scritta all'esame di Stato, deve avere almeno tre prove scritte e due prove orali. In ogni caso, si aggiunge anche almeno una prova pratica/grafica per la disciplina che la preveda.</li> </ul>	
SISTEMA DI VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione di parametri comuni per la misurazione e la valutazione.</li> <li>• Informazione preventiva sui criteri di valutazione</li> <li>• Il Collegio dei Docenti delibera criteri di valutazione oggettivi, strumenti e scadenze temporali il più possibile comuni per le operazioni di erogazione dell'insegnamento e di valutazione dell'apprendimento degli alunni.</li> </ul>	
RECUPERO DELLO SVANTAGGIO SCOLASTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi individualizzati (ore a completamento dell'orario di servizio)</li> <li>• Compresenze</li> <li>• Differenziazione dei percorsi di apprendimento, calibrati ai bisogni individuali.</li> </ul>	
SOSTEGNO PER GLI STUDENTI CON BES (BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI (Progetto Educativo Individualizzato) e PDP (piano didattico personalizzato)</li> <li>• Docente di sostegno specializzato</li> <li>• Continuità nella figura del docente di sostegno</li> <li>• Incontri periodici del Gruppo GLO (Gruppo di Lavoro Operativo), almeno tre all'anno e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà nel reclutamento delle figure assistenziali</li> <li>• Trasferimento, nomina a tempo</li> </ul>

	<p>GLI (Gruppo di Lavoro per l'Inclusione), circa due all'anno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAI (Piano Annuale per l'Inclusione), contenuto nel PTOF e aggiornato ogni anno</li> <li>• UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare)</li> </ul>	<p>determinato</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza non assidua dell'UVM</li> <li>• Insufficiente rapporto con il territorio</li> </ul>
COORDINAMENTO DIDATTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione di percorsi di apprendimento a carattere interdisciplinare</li> <li>• Comuni attività progettuali.</li> </ul>	
ASSEGNAZIONE DEL PERSONALE DOCENTE	<p>Rispetto in ordine prioritario dei seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuità didattica</li> <li>• Anzianità di servizio nella scuola.</li> </ul>	
AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE DOCENTE	Realizzazione delle attività di formazione previste nel P.O.F.	Insufficiente assegnazione di fondi
CONTRATTO FORMATIVO	<p>Con il termine Contratto Formativo si intende la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Sulla sua base l'allievo deve conoscere il quadro delle conoscenze e abilità possedute, i possibili sviluppi da conseguire nel corso dell'anno scolastico e il percorso costruito per lui all'interno della programmazione annuale.</p> <p>Il docente deve far conoscere preventivamente all'allievo l'offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico.</p> <p>Il genitore deve conoscere i percorsi di apprendimento ipotizzati per il proprio figlio, esprimere proposte e pareri, collaborare nelle attività.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblea di classe per approfondire la conoscenza della situazione socio-affettiva degli alunni;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunione dei consigli di classe in seduta congiunta con i rappresentanti dei genitori</li> <li>• Incontri Scuola-famiglia per la consegna delle schede di valutazione infraquadrimestrali.</li> <li>• Incontri con i coordinatori delle classi per la consegna delle Schede di valutazione (Febbraio-Giugno);</li> <li>• Ora settimanale a disposizione per il ricevimento dei genitori (Elenco affisso all'Albo - Comunicazione scritta alle famiglie.</li> <li>• Incontri Scuola-famiglia online e di persona.</li> </ul>	
ORARIO DELLE LEZIONI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articolazione dell'orario di servizio su cinque giorni, salvo diverse richieste.</li> <li>• Nel redigere l'orario si terrà conto prioritariamente delle esigenze di natura didattica espresse dai docenti.</li> <li>• Di norma, entro il primo mese dall'inizio delle lezioni, l'orario definitivo diventa a regime ma spesso con il turn-over degli insegnanti, la non completezza dell'organico ed il completamento del servizio di alcuni docenti in altre scuole, ciò può richiedere tempi più lunghi e anche aggiustamenti durante l'anno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegni dei docenti in più scuole</li> <li>• Turn-over degli insegnanti</li> <li>• Incompletezza dell'organico</li> </ul>
PIANO DELLE ATTIVITÀ SCOLASTICHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano delle 40 ore da dedicare alle attività di programmazione di inizio e fine anno e per le riunioni del Collegio dei Docenti e dei Dipartimenti;</li> <li>• Piano delle 40 ore per le riunioni dei Consigli di Classe e per gli Incontri Scuola-Famiglia.</li> </ul>	

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Nella sede del Liceo Scientifico sito in viale Stazione sono ubicati gli uffici di segreteria.

La dotazione organica dell'Ufficio di Segreteria comprende:

- Il Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi;
- n° 9 Assistenti amministrativi.

## FATTORI DI QUALITÀ

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- Modalità di comunicazione

### ISCRIZIONI

Avvengono nel rispetto delle scadenze fissate dal Ministero  
Le iscrizioni alle prime classi devono essere presentate online.  
Le domande vengono formalizzate con la presentazione del titolo di studio o del nulla-osta, se proveniente da altra scuola  
Nel periodo delle iscrizioni la Segreteria Didattica distribuisce i relativi moduli per le classi successive alla prima.

### RILASCIO CERTIFICATI

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico

- Entro il giorno successivo alla richiesta per quelli di iscrizione e frequenza
- Entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per i certificati con votazione e/o giudizi
- Entro cinque giorni lavorativi per i certificati di servizio del personale docente e A.T.A.
- Entro cinque giorni lavorativi per il rilascio del certificato sostitutivo del diploma originale.
- Gli attestati e i certificati sostitutivi del diploma, in unico esemplare e validi fino al rilascio del diploma originale, sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo

	<p>successivo alla pubblicazione dei risultati finali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I documenti di valutazione degli alunni sono visibili online a genitori e studenti tramite registro elettronico.</li> </ul>
TRASPARENZA	<p>A richiesta, è consentita la visione dei documenti depositati agli atti della scuola. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'art. 60 del D.L.vo n. 196/2003.</p> <p>L'accesso formale agli atti è consentito solo mediante richiesta scritta.</p> <p>Il procedimento di accesso dovrà concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.</p> <p>Le eventuali irregolarità o incompletezze della richiesta vanno comunicate all'interessato entro 7 giorni.</p> <p>L'accesso consiste nella visione e/o nel rilascio di copia dell'atto con rimborso dei costi di riproduzione a seconda delle richieste.</p>
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	<p>L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo è aperto al pubblico nel seguente orario:</p> <p>dal lunedì al venerdì dalle ore 11:30 alle 13:30</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico della Segreteria garantiscono tempi brevi di attesa. Tuttavia, l'orario di apertura della segreteria didattica sarà potenziato nei momenti di maggiore affluenza (iscrizioni, esami, ...).</p> <p>Nell'atrio sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni per la fruizione del servizio.</p> <p>Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico solo su appuntamento telefonico nel seguente orario:</p> <p>Sede di Decollatura: mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 12:00</p> <p>Sede di Lamezia Terme: venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12:00</p>
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	<p>Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sul sito web della scuola</li> <li>• spazi ben visibili adibiti all'informazione all'interno della scuola, in particolare sono predisposti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario del personale amministrativo ed ausiliario);</li> <li>• Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;</li> <li>• Albi d'Istituto.</li> </ul> </li> </ul>

- Organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- Organigramma degli organi collegiali;
- Organico del personale docente e non docente;

Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- Sito web
- Bachecca generale d'Istituto;
- Bachecca sindacale;
- Bachecca del personale docente ed A.T.A.

Il regolamento d'Istituto è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

La scuola assicura all'utenza tempestività, del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e riconoscibili gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le informazioni per la fruizione del servizio.

Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato mediante affissione all'Albo.

La Scuola comunica con l'utenza anche attraverso la posta elettronica. L'utente invia le proprie richieste al seguente indirizzo di posta elettronica: [czis00300n@istruzione.it](mailto:czis00300n@istruzione.it) ed entro il terzo giorno riceve riscontro secondo le medesime modalità su tutte le materie non soggette alla riservatezza e alle norme sulla privacy.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto garantisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi assicurano una permanenza confortevole per gli alunni e per il personale; la scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Le condizioni ambientali costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo che la scuola propone.

L'Istituto, nelle sue quattro sedi, ha attrezzature scientifiche, informatiche, linguistiche, una biblioteca, due palestre e altro.

Per la descrizione in dettaglio dei vari laboratori e delle attività presenti in Istituto si

rimanda al P.T.O.F.

Non esistono barriere architettoniche per l'accesso ai locali, per cui è possibile l'accoglienza di alunni disabili.

La Commissione per la Sicurezza destina, all'inizio di ogni anno scolastico, l'uso dei vari ambienti per aule ed attività varie e si incarica di aggiornare annualmente il piano di evacuazione dell'edificio.

Il Liceo espone in luoghi ben visibili le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità.

La scuola individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità:

- Igiene
- Sicurezza
- Sicurezza Covid
- Spazi interni ed esterni

Fattori di qualità	Standard di qualità
IGIENE	I collaboratori scolastici garantiscono quotidianamente e spesso più volte al giorno l'igiene di ambienti e servizi
SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'edificio del Liceo Scientifico, di nuova costruzione, è dotato di scale antincendio, porte tagliafuoco ed estintori posizionati in punti ben visibili.</li><li>• Il plesso di Soveria e quello di Lamezia sono dotati dei soli estintori posizionati in punti ben visibili.</li><li>• La scuola garantisce la vigilanza sui minori in caso di sciopero;</li><li>• Stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche;</li><li>• sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, sicurezza degli impianti idrici, elettrici, di riscaldamento;</li><li>• garantisce il corretto rapporto di 1 a 15 tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione;</li><li>• dispone in caso di emergenza, di un piano di evacuazione.</li><li>• Nei tre plessi non esistono barriere architettoniche.</li></ul>
SICUREZZA COVID	<p>Dal 2019 sono state adottate procedure di sicurezza anti-contagio Covid-19 per far fronte alla pandemia.</p> <p>Tutto il personale scolastico, alunni e famiglie si sono adeguati collaborando attivamente per frenare la diffusione del virus nella scuola, con responsabilità condivisa e collettiva.</p>



Attraverso apposite locandine e infografiche informative affisse nella scuola nei luoghi maggiormente visibili, l'utenza è informata circa le disposizioni di sicurezza adottate a livello scolastico e da adottare a livello personale. Anche le entrate e le uscite dalla scuola sono state regolamentate con attenzione per ridurre il rischio di assembramento, prevedendo ingressi multipli e con orari scaglionati.

Particolare attenzione è stata messa nell'adozione di misure di igiene e dei dispositivi di protezione individuale indicati nel Protocollo di sicurezza. Per tutto il personale sono state previste mascherine chirurgiche, mascherine FFP2, schermi facciali, guanti in lattice monouso e altri dispositivi specifici per il personale che ha in carico la sanificazione di locali e arredi. È stata allestita una sala di confinamento in caso di presenza di sintomi simil Covid-19 e tutte le aule e gli ingressi sono stati dotati di dispenser di soluzione alcolica per la disinfezione delle mani.

Specifici accorgimenti sono stati presi per il distanziamento sia sul piano della distanza fisica fra un banco e l'altro che per il numero massimo di studenti per aula, per l'arieggiamento continuo e la disinfezione ad ogni cambio di docenti. Le norme sul distanziamento sono state prese anche per l'utilizzo dello scuolabus scolastico.

Tutti gli incontri in presenza, dalle conferenze alle assemblee d'istituto, dagli incontri scuola-famiglia a quelli con personalità della cultura e del mondo esterno, sono stati sostituiti con meet online.

Per quanto riguarda la sicurezza psicologica degli utenti, la scuola si è attivata anche in questa direzione, fornendo il supporto di una psicologa.

## **SPAZI INTERNI ED ESTERNI**

Per la descrizione in dettaglio dei vari laboratori e delle attività presenti in Istituto si rimanda al P.T.O.F.

L'Istituto ha quattro indirizzi dislocati su quattro sedi diverse, ubicate in tre diversi Comuni. La Presidenza è ubicata in Viale Stazione, Decollatura, dove c'è l'ufficio del DSGA, della Vicepresidenza e dove sono allocati anche gli Uffici della Segreteria Amministrativa, della Segreteria Didattica e le classi del Liceo Scientifico.

Nella sede di Contrada Scaglioni, Soveria Mannelli si trova l'Istituto Professionale per i Servizi Socio-Sanitari e Servizi per l'Agricoltura con annessa Azienda Agraria.

Nella sede di Via Colonnello Di Franco, Soveria Mannelli si trova l'Istituto Tecnico

Informatico.

Nella sede di Contrada Savutano, Lamezia Terme è ubicato l'Istituto Professionale Odontotecnico, Ottico e per i Servizi per l'Agricoltura. con annessa Azienda Agraria.

### LICEO SCIENTIFICO DI DECOLLATURA

La Scuola dispone di:

- Sala professori attrezzata con due computer e stampante
- 10 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni, compresa la presenza di LIM in ciascuna classe
- Aula comune per le riunioni e attività varie
- Aula Multimediale, attrezzata di un Server + 19 postazioni, scanner, stampanti, lavagna luminosa
- Laboratorio di lingue
- Laboratorio scientifico
- Biblioteca
- Ufficio della D.S
- Ufficio del D.S.G.A
- Ufficio della vicepresidenza
- Uffici di Segreteria
- Archivio
- Servizi igienici adeguati ad ogni piano
- Ascensore
- Scale antincendio esterne
- Spazio esterno per l'attività sportiva
- Spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale amministrativo

### ISTITUTO TECNICO INFORMATICO DI SOVERIA MANNELLI

La Scuola dispone di:

- Sala professori
- 6 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni, compresa la presenza di LIM in ciascuna classe
- Laboratorio con 20 postazioni fisse e LIM
- Laboratorio multidisciplinare attrezzato con kit mobili per Discipline Scientifiche, Robotica e Telecomunicazioni
- Fab-lab attrezzato con kit mobili Arduino, Stampanti 3D, Laser Cutter, Macchine a Controllo numerico.

- Servizi igienici adeguati
- Spazio esterno per l'attività sportiva

### ISTITUTO PROFESSIONALE SERVIZI SOCIO-SANITARI, SERVIZI PER L'AGRICOLTURA DI SOVERIA MANNELLI

La Scuola dispone di:

- Sala professori
- 9 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni
- Aula comune per attività didattiche
- Aula Multimediale con LIM e 4 postazioni
- Laboratorio Scientifico
- Laboratorio informatico con 18 postazioni + server
- Palestra coperta
- Servizi igienici adeguati
- Spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale scolastico
- Azienda Agraria

### AZIENDA AGRARIA DI SOVERIA MANNELLI

L'azienda agraria di Soveria Mannelli Superficie totale di Ha 21.14.35

- Circa 10.01.00 ha sono destinati a prato naturale. Il meletto insiste su di un'area di ha 0.16.60 e il nocciolo ha 1.88.00. L'orto misto è praticato su ha 0.66.80
- Le serre calda e fredda sono attigue al plesso e hanno superficie di 100 mq.
- Una serra fredda, dove sono praticate le colture destagionalizzate, è di 340 mq.
- Un tunnel freddo per le colture anticipate o posticipate è ampio mq 215.
- In azienda vi sono una coppia di pavoni, di anatre e qualche pollo.
- Attiguo al plesso scolastico vi è anche il laboratorio di micropropagazione.

### ISTITUTO PROFESSIONALE ODONTOTECNICO, OTTICO, SERVIZI PER L'AGRICOLTURA DI LAMEZIA TERME

La Scuola dispone di:

- Sala professori
- 9 aule per le normali attività didattiche, adeguatamente attrezzate per lo svolgimento delle lezioni

- Ufficio della D.S
- Aula comune per attività didattiche
- Aula Multimediale con LIM + postazioni
- Due Laboratori Scientifici
- Laboratorio informatico con 18 postazioni + server
- Palestra coperta
- Servizi igienici adeguati
- Spazio esterno per il parcheggio delle automobili del personale scolastico
- Azienda Agraria

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica. Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta [czis00300n@istruzione.it](mailto:czis00300n@istruzione.it)

## **ATTUAZIONE**

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto. Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali. Le indicazioni contenute in questa Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative in materia, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. I criteri di attuazione della presente Carta sono modificabili laddove non compatibili con le apposite direttive eventualmente impartite dal Ministero della Pubblica Istruzione.