Carta dei servizi

CPIA Centro Levante

Anno scolastico 25/26

Indice

PREMESSA	3
Principi fondamentali	3
Organizzazione	3
Art. 1. Uguaglianza	4
Art. 2. Imparzialità e regolarità	4
Art. 3. Accoglienza e integrazione	4
Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	5
Art. 5. Partecipazione efficienza e trasparenza	5
Art. 6. Libertà di insegnamento e formazione del personale	6
Art. 7. Area didattica	6
Art. 8. Servizi Amministrativi	7
Art. 9. Condizioni ambientali della scuola	9
Art. 10. Procedure dei Reclami - Valutazione del servizio	9

PREMESSA

Il CPIA Centro Levante, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995, la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi (CdS) è il documento attraverso il quale la scuola CPIA Centro Levante in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Principi fondamentali

Gli articoli della Costituzione Italiana, in particolare gli artt. 2, 3, 33 e 34, costituiscono la fonte di ispirazione essenziale della C.d.S. della scuola.

La comunità scolastica interagisce con la comunità sociale per favorire il raggiungimento di obiettivi culturali adeguati alla evoluzione delle conoscenze, all'inserimento nella vita attiva e alle finalità indicate dalla Strategia dell'UE.

Organizzazione

Il CPIA è una Istituzione Scolastica Autonoma che realizza un'offerta formativa per adulti e giovani adulti che non hanno assolto l'obbligo di istruzione o che non sono in possesso del titolo di studio conclusivo del primo ciclo di istruzione.

Il CPIA è articolato in una rete territoriale di servizio che agisce in stretto raccordo con:

- le Istituzioni scolastiche presso le quali funzionano i percorsi di secondo livello di istruzione tecnica, professionale e artistica, cioè i corsi ex serali degli Istituti Tecnici, Professionali e del Liceo Artistico;

- le autonomie locali; - il mondo del lavoro e delle professioni;

- i soggetti pubblici e privati che si occupano di istruzione e formazione degli adulti.

In relazione alla specificità dell'utenza, i percorsi di istruzione degli adulti sono organizzati in:

- percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana

- percorsi di primo livello (I periodo e II periodo didattico)

- percorsi di secondo livello incardinati nelle istituzioni scolastiche di secondo grado con le quali è stato siglato un accordo di rete ai sensi del DPR 263/2012

I percorsi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana sono finalizzati al conseguimento di un titolo attestante la conoscenza della lingua non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza delle lingue.

I percorsi di primo livello, erogati dai CPIA, sono articolati in due periodi didattici: il primo periodo è finalizzato al conseguimento del titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione (ex licenza media); il secondo periodo al conseguimento della certificazione attestante l'acquisizione delle competenze di base connesse all'obbligo d'istruzione e relative alle attività comuni a tutti gli indirizzi degli istituti tecnici e professionali.

Art. 1 Uguaglianza

Nell'erogazione del servizio scolastico non sarà compiuta alcuna discriminazione né in rapporto a fattori quali condizioni socioeconomiche e/o psicofisiche, sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, né in funzione dell'appartenenza a suddivisioni interne all'organizzazione scolastica (ordine di scuola, classe, sezione, ecc.).

Art. 2 Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono in termini di equità e di obiettività nei confronti degli utenti. Viene garantita la continuità del servizio anche in situazioni di conflittualità sindacale. Durante le manifestazioni di sciopero saranno assicurate le prestazioni essenziali qui di seguito indicate:

attività - dirette e strumentali - riguardanti lo svolgimento degli scrutini e delle valutazioni finali;

attività - dirette e strumentali - relative allo svolgimento degli esami; vigilanza sugli studenti presenti a scuola; adempimenti utili al pagamento degli stipendi.

Art. 3 Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza degli studenti, delle loro famiglie e delle strutture ospitanti e pone particolare attenzione alle situazioni di rilevante necessità.

Ogni operatore nell'ambito della propria attività si impegna a instaurare un dialogo educativo costruttivo, nel rispetto dei diritti e degli interessi di ciascuno studente.

Alle famiglie e alle comunità saranno fornite le indicazioni principali in ordine a orari delle lezioni, orari degli uffici e quant'altro sia reputato loro utile e sarà favorita la loro partecipazione attraverso l'accesso, su richiesta, al Registro elettronico.

L'Istituto si impegna a fornire l'informazione relativa all'organizzazione complessiva della scuola, compresi gli aspetti più propriamente didattici: obiettivi, modalità di verifica e di valutazione dei processi di apprendimento. Sarà ricercata ogni forma di collaborazione che favorisca la cooperazione scuola-comunità/famiglia.

Particolare cura verrà messa nell'accoglienza e nell'inserimento degli alunni con Bisogni Educativi Speciali o con abilità diverse. Nei loro confronti verranno attivate strategie di integrazione adeguate ai bisogni rilevati (di apprendimento, di socializzazione e di integrazione). La scuola si impegna a sviluppare i punti di forza di ogni alunno allo scopo di neutralizzare gli eventuali condizionamenti negativi responsabili dei deficit rilevati. La scuola attuerà interventi mirati ai Bisogni Educativi Speciali tramite l'adozione di apposite strategie didattiche e di forme organizzative flessibili, definite nel PdP. Si impegnerà allo stesso modo nella promozione delle eccellenze. La scuola intende agire nei limiti dei finanziamenti di cui dispone a favore dell'integrazione nel tessuto sociale di tutti i suoi studenti attraverso l'ampliamento dell'Offerta formativa curricolare ed extracurricolare - teatro, musica, corsi di lingue e di informatica e l'uso delle moderne tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC).

L'Istituto si impegna nella valorizzazione delle "diversità" di ogni alunno, favorendo il pieno sviluppo pieno del potenziale intellettuale, affettivo, emotivo, relazionale, espressivo di ciascuno di loro. In tale prospettiva e in vista del reperimento delle risorse materiali e professionali necessarie, la scuola instaurerà rapporti di collaborazione con le istituzioni pubbliche, l'associazionismo locale e con le eventuali "agenzie educative" presenti nel territorio.

Art. 4 Obbligo scolastico e frequenza

Il CPIA Centro Levante, anche in collaborazione con gli Enti Locali, si impegna nella lotta alla dispersione scolastica, individuando modalità di intervento educativo e didattico tali da assicurare la regolare frequenza degli studenti. In tale prospettiva assume rilevanza - non solo amministrativa – il controllo delle assenze, sia per evitare l'insorgere dei problemi conseguenti alla dispersione o all'abbandono sia per evitare il danno formativo derivante da una frequenza irregolare.

Art. 5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

La gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, costituisce uno degli strumenti di tutela per l'attuazione della Carta dei Servizi.

L'Istituto organizza - sia autonomamente sia in collaborazione con gli enti presenti nel territorio - attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

La scuola si impegna a organizzare la sua attività, in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, uniformandola a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, trasparenza ed economicità.

All'atto dell'iscrizione, gli alunni, i genitori o le comunità riceveranno informazioni complete in ottemperanza della legge 241/90 e del Codice di tutela della privacy D.L.vo 196/2003.

Documentazione messa a disposizione dei genitori, delle comunità e degli studenti maggiorenni su richiesta degli stessi:

• Carta dei Servizi

• Piano triennale dell'offerta formativa (P.T.O.F.)

• Regolamento di Istituto e contestuale regolamento di disciplina degli alunni

• Progettazione coordinata e didattica di classe

• Orari di lezione, degli Uffici, ecc…

Informazione verbale

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente (diretto interessato, portatore di interesse legittimo, ecc.).

Gli utenti possono consultare i documenti che li riguardano personalmente secondo quanto prevede la normativa. La consultazione avviene negli uffici della Segreteria e/o Dirigenza e negli orari di apertura al pubblico previa richiesta orale e/o scritta.

Pubblicizzazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la circolazione all'esterno dei seguenti documenti, parte integrante della presente C.d.S.:

a) PIANO TRIENNALE OFFERTA FORMATIVA

b) REGOLAMENTO DI ISTITUTO e regolamento di disciplina degli alunni.

Il Piano dell'Offerta Formativa nel suo complesso è reso pubblico nei modi e nelle forme sottoindicate:

- Redazione del documento e pubblicazione sul sito web della scuola;

- Copia depositata presso la segreteria.

Art. 6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

La programmazione si realizza nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti. Con tale espressione si intende l'approccio agli studenti orientato alla formazione di una personalità culturalmente libera, non condizionata da indottrinamenti ideologici, a garanzia di una completa valorizzazione delle potenzialità di ciascuno, il tutto nel pieno rispetto degli obiettivi educativi indicati dai documenti programmatici, dai Regolamenti ordinamentali e dalle leggi in vigore.

I docenti cureranno altresì l'aggiornamento sotto il profilo metodologico-didattico e dei contenuti disciplinari, quale strumento di arricchimento della propria professionalità.

Art. 7 Area didattica

La scuola, con l'apporto delle proprie risorse professionali, con il contributo delle famiglie e delle comunità, delle istituzioni e di tutta la società civile, concorre alla qualità dell'azione educativa finalizzata al perseguimento delle proprie finalità istituzionali.

Nell'utilizzo dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche saranno seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dal Collegio dei Docenti;

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto delle esigenze lavorative e familiari degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone – docenti e ATA - e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'insegnamento della lingua italiana L2 per i livelli dall'A1 e A2, si basa sul Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue e sviluppa, attraverso un percorso quadrimestrale, le competenze relative al livello frequentato. Per i livelli pre-A1 viene fatto riferimento ad un curriculum elaborato dai docenti di L2.

Organizzazione delle lezioni (modalità di svolgimento delle stesse):

▪ Lezione frontale

▪ Attività a coppie e in gruppo all'interno delle classi

▪ Attività per gruppi di livello

▪ Laboratori

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

• Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;

• Somministrazione di prove di verifica scritte e orali anche comuni;

• Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nel PTOF;

• Somministrazione di prove finali a conclusione dei corsi.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le eventuali esercitazioni assegnate per casa prevedono la correzione in classe.

Modalità di correzione da seguire in classe:

- individuale, in gruppo o collettiva; autocorrezione; valorizzazione dell'errore, valorizzazione dei risultati positivi.

Art. 8 Servizi Amministrativi

La scuola individua tra i fattori di qualità dei servizi amministrativi:

• la celerità delle procedure

• la trasparenza

• l'informatizzazione dei servizi di segreteria

• i tempi di attesa agli sportelli

• la flessibilità degli orari di apertura degli uffici.

Per le procedure di competenza degli Uffici si fissano i seguenti standard:

▪ la consulenza nella compilazione dei moduli di iscrizione avverrà tutti i giorni non festivi a partire da quello successivo indicato nella circolare inviata alle famiglie, in orario di apertura dell'ufficio di Segreteria;

▪ il rilascio della documentazione richiesta va effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro il termine massimo di cinque giorni;

▪ gli attestati di studio o di frequenza sono consegnati a vista (se correttamente richiesti) a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati;

▪ le schede di valutazione sono consegnate alla Segreteria entro cinque giorni dallo scrutinio.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

Il DSGA riceve solo su appuntamento.

Orari di ricevimento e apertura al pubblico della Segreteria della sede centrale :

Tutti i giorni dal lunedì al giovedì	dalle ore 11.00 alle ore 13.00
	dalle ore 15.00 alle ore 16.00
venerdì (solo mattina)	dalle ore 11.00 alle ore 13.00

** nei mesi di luglio e agosto solo il mattino dalle ore 11.00 alle ore 13.00

In altro orario previo appuntamento telefonando al n. 010/4030336 o per mail

gemm18500g@istruzione.it

Gli uffici di segreteria rispondono anche telefonicamente negli stessi giorni e orari di apertura al pubblico.

Ai sensi della Legge 7 Agosto 1990 n. 241, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto di:

- diritto di Accesso agli Atti da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni

Si assicura la tempestività del contatto telefonico con l'utente, declinando 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 indicazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

Ai sensi della Legge 7 Agosto 1990 n. 241, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto di diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi.

Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti o con rilascio di copie conformi. Le limitazioni del diritto di accesso sono regolate dal Decreto M.P.I. n. 60 del 10/01/1996 a cui si rinvia.

Art. 9 Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli studenti e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto/Commissario straordinario stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collaborerà con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nelle varie sedi è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano delle emergenze; detto piano è aggiornato annualmente.

Sia nella sede centrale sia nelle sedi staccate è stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

Art. 10 Procedure dei Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte del Dirigente Scolastico che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Si dichiara la disponibilità degli operatori scolastici a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità.

Art. 11 Attuazione della Carta dei Servizi

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 dell'Istruzione e del Merito