



CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA

Art.1 –

Il C.P.I.A. di Siracusa ispira la sua azione ai principi della Carta Istituzionale, in particolare agli artt. 3, 21, 33, 34, integrati dalle disposizioni sul riordino dell'Istruzione degli Adulti di cui al D.P.R. 29 ottobre 2012, n. 263 e ed alle finalità contenute nello schema di riferimento della "Carta dei Servizi Scolastici" (D.M. 7.6.1995).

Principi Fondamentali

1 – UGUAGLIANZA

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.

2 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

2-2- La scuola, attraverso le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative anche in situazioni di conflitto sindacale.

3 - ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1- La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori/tutori, dei corsisti e l'integrazione di questi ultimi con particolare riguardo agli studenti lavoratori e agli stranieri nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4 – FREQUENZA SCOLASTICA

4.1 - La frequenza, per i minori, sarà assicurata con interventi di prevenzione e controllo della evasione e della dispersione scolastica.

5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1- Strumento permanente d'informazione sarà il sito web, Albo on line dove saranno inserite anche copie del Regolamento, della Carta dei Servizi, del P.O.F. e del P.T.O.F. Il personale docente e non docente, genitori/tutori e corsisti sono protagonisti responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso i seguenti organi Collegiali:

- a) Consiglio di livello;
- b) Collegio dei docenti;
- c) Dipartimenti disciplinari;
- d) Comitato di valutazione;
- e) Commissario straordinario;

5.2- Gli studenti hanno diritto di riunirsi in assemblea nei locali della scuola.

5.3- L'Istituto favorisce le attività extra-scolastiche consentendo l'uso dei locali e delle attrezzature al di fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.4- 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 dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

5.5- La scuola organizza corsi di aggiornamento per il personale, nei limiti delle disponibilità finanziarie dell'Istituto.

In attuazione della Nota MIM prot. 3803 e del Regolamento d'Istituto (Capo VI):

- Le riunioni degli Organi Collegiali con carattere deliberativo (es. Collegio Docenti, deliberative dei Consigli di Livello, Consiglio di Istituto) si svolgono esclusivamente in presenza presso le sedi dell'Istituto per favorire l'incontro e la coesione della comunità scolastica dislocata sul territorio provinciale.

- Le riunioni a carattere non deliberativo (es. Dipartimenti, Commissioni, Gruppi di lavoro, riunioni informative) possono svolgersi in modalità telematica tramite piattaforma Google Meet con l'utilizzo dell'account/email con dominio d'Istituto ad uso esclusivamente interno, ferma restando la regolarità delle postazioni di collegamento dei docenti.

6 - LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1- La scuola garantisce la libertà d'insegnamento dei docenti nell'interesse del singolo corsista per favorire lo sviluppo armonico ed integrale della personalità/l'inserimento fattivo nella società.

6.2- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione.

7 - AREA DIDATTICA

7.1- Il C.P.I.A. di Siracusa si impegna a garantire la qualità dell'attività educativa:

- ❖ utilizzando al meglio le professionalità dei docenti;
- ❖ programmando percorsi didattici adeguati ai livelli di partenza dei corsisti;
- ❖ privilegiando gli aspetti formativi dell'attività didattica;
- ❖ garantendo il raggiungimento delle finalità istituzionali in relazione alle abilità culturali e professionali attinenti al percorso richiesto;
- ❖ mettendo a disposizione i sussidi didattici più adeguati al raggiungimento degli obiettivi formativi e cognitivi previsti dal P.O.F./PTOF;
- ❖ pretendendo il massimo impegno da parte dei corsisti in relazione all'applicazione nello studio;
- ❖ proponendosi come compito prioritario quello di formare informando;
- ❖ stimolando il concorso delle istituzioni e della società civile;
- ❖ operando scambi con altre istituzioni scolastiche comunitarie e non;
- ❖ promuovendo con ogni mezzo i rapporti con il territorio all'interno del quale si riconosce come organo catalizzatore e propulsore di potenzialità culturali e sociali;
- ❖ sviluppando rapporti di collaborazione, di amicizia e di rispetto tra le componenti che all'interno della scuola convivono.

7.2- Il C.P.I.A. si impegna ad elaborare, adottare e pubblicizzare i seguenti documenti:

7.2.1- Il Piano dell'offerta Formativa

Il Piano dell'Offerta Formativa contiene le scelte educative, formative ed organizzative nonché i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica; esso è uno strumento che integra la Carta dei Servizi ed è soggetto alle modifiche deliberate dal Collegio dei Docenti in occasione dell'approvazione annuale della programmazione didattica ed educativa; esso, in particolare, regola l'uso delle risorse dell'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

7.2.2 - Regolamento di Istituto

Il Regolamento di Istituto costituisce un allegato alla presente Carta.

7.2.3 - Programmazione didattica

La programmazione didattica viene elaborata dal consiglio di livello e delinea il percorso formativo del singolo corsista, adeguando gli interventi operativi per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative, utilizzando il contributo delle varie aree disciplinari al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere" ed è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati.

7.4 - Contratto formativo e Patto educativo di corresponsabilità

Il contratto formativo stabilito tra il docente e l'allievo, formalizzato attraverso la sottoscrizione del **Patto Formativo Individuale (PFI)** ex D.P.R. 263/2012 (con riconoscimento dei crediti formativi), ed il Patto educativo di corresponsabilità stipulato tra la scuola e la famiglia (per i minori) vengono elaborati in coerenza con gli obiettivi formativi definiti a diversi livelli istituzionali.

L'allievo deve conoscere:

- a. gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- b. il percorso per raggiungerli;
- c. le fasi del suo curriculum.

Il docente deve:

- a. esprimere la propria offerta formativa;
- b. motivare il proprio intervento didattico;
- c. esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore/tutor (per i minori) deve:

- a. conoscere l'offerta formativa;
- b. esprimere pareri e proposte;
- c. collaborare nelle attività.

7.5- Informazioni all'utenza

7.5.1- Il P.O.F. è redatto di norma entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico ad integrazione del PTOF triennale pubblicato nel sito web della scuola. Copia del P.O.F. è depositata presso gli uffici di segreteria.

7.5.2- L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

1. albo on line;
2. piano annuale;
3. organico del personale docente e A.T.A.;
4. orario di lavoro del personale docente;
5. orario di lavoro del personale A.T.A. con l'indicazione delle funzioni e delle specifiche dislocazioni;
6. organigramma degli uffici di segreteria (presidenza, vicepresidenza); organigramma degli organi collegiali.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;

7.5.3- Sarà garantita la presenza del personale collaboratore scolastico all'ingresso della scuola, degli uffici e degli altri locali a cui può accedere l'utenza per colloqui con docenti, riunioni di organi collegiali, ecc.

7.5.4- Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante la pubblicazione nell'albo pretorio on line.

7.5.5- La programmazione didattica è redatta entro il 30 ottobre di ogni anno scolastico, da conservare agli atti

PARTE SECONDA SERVIZI GENERALI

8. - SERVIZI AMMINISTRATIVI.

8.1- 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;
- informazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2- Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. Standard specifici delle procedure.

8.3- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.4- La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione al percorso richiesto, fornendo il necessario sostegno alle famiglie.

8.5- Il rilascio di certificati è effettuato nei normali orari di apertura della Segreteria al pubblico entro il tempo massimo di un giorno lavorativo per quelli di iscrizione e frequenza, di tre giorni per quelli di attestazione di competenze.

8.6- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.7- Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico secondo il seguente calendario: La sede amministrativa del CPIA riceve:

- a) Durante il normale svolgimento delle attività didattiche, dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il martedì ed il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.
- b) Nei periodi di sospensione delle attività, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Il Dirigente scolastico riceve l'utenza esterna e tutto il personale scolastico previo appuntamento. Gli uffici di Vicepresidenza ricevono l'utenza esterna e tutto il personale scolastico il martedì e il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00; il mercoledì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00.

Il DSGA riceve l'utenza esterna e tutto il personale scolastico previo appuntamento.

8.8- 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.

PARTE TERZA

9 - Condizioni ambientali

9.1- L'ambiente scolastico, pulito, accogliente deve garantire condizioni d'igiene e sicurezza tali da assicurare una presenza a scuola gradevole e confortevole per tutti;

9.2 -Il personale preposto deve adoperarsi per assicurare costantemente la pulizia dei locali scolastici;

9.3 -Verranno attuate tutte le procedure previste dalla normativa sulla sicurezza e si opererà per garantire l'applicazione integrale del T.U. 81/08;

9.4 – Il C.P.I.A. di Siracusa informerà costantemente l'utenza sui seguenti fattori di qualità:

- numero e dimensioni delle aule;
- numero, tipo e utilizzo di laboratori;
- numero delle ore settimanali di utilizzo;
- numero, dimensioni e dotazione dei locali di servizio;
- procedure di pulizia e igienizzazione;
- numero dei servizi igienici;
- esistenza delle barriere architettoniche e dimensione di spazi esterni attrezzati;
- DVR (Documento di Valutazione dei Rischi).

PARTE QUARTA

10. - Procedure dei reclami e valutazione del servizio:

10.1 - I reclami possono essere proposti in forma scritta (a mano presso lo sportello, via email istituzionale o PEC), con indicate le generalità e l'indirizzo del proponente;

10.2 - Qualora venga inoltrata una segnalazione o pre-reclamo, questa dovrà essere formalizzata in forma scritta con sottoscrizione per poter dare avvio all'istruttoria formale;

10.3 - Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione;

10.4 - Il Capo d'Istituto risponde in forma scritta entro quindici giorni dalla ricezione e, qualora esso non sia di sua competenza, indicherà l'autorità competente ad esaminarlo;

10.5 - Per la raccolta di elementi utili alla valutazione del servizio si farà uso di questionari opportunamente tarati, rivolti all'utenza (anche in modalità digitale);

10.6 - Si opererà in modo da consentire momenti di valutazione del servizio offerto nei vari settori di gestione della scuola per agevolare la riflessione critica e positiva.

PARTE QUINTA

11 - Attuazione

11.1-Le indicazioni contenute nella presente Carta opportunamente illustrate e divulgate, si applicheranno fino a quando non interverranno disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI VA CONSIDERATA PARTE INTEGRANTE DEL POF/PTOF DELL'ISTITUTO.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Stefania Stancanelli