



I S I S S

"TERRA DI LAVORO"

CASERTA

www.istitutoterradilavoro.gov.it

CEIS03800N@istruzione.it

CEIS03800N@pec.istruzione.it

CARTA dei SERVIZI

Ordine: Istituto Statale Istruzione Secondaria Superiore

Grado: Secondo.

Denominazione: "Terra di Lavoro".

Sede: Via Ceccano, 2  0823/326318  0823/448903.

Via Acquaviva,  0823/1876783  

E-mail: CEIS03800N@istruzione.it

Sito Internet: www.istitutoterradilavoro.gov.it

Delibera Collegio Docenti 26/10/2017

Delibera Consiglio d'Istituto 31/10/2017

P R E M E S S A

Il presente documento costituisce la Carta dei Servizi dell'ISISS " Terra di Lavoro" di Caserta; esso è stato redatto nel rispetto delle indicazioni esplicitate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nella Direttiva del 7-6-1995 nonché dell'art. 2 della Costituzione riferito alla tutela dei diritti inviolabili dell'uomo anche nelle "formazioni sociali" ove si svolge la sua personalità.

T I T O L O I

I PRINCIPI

Il servizio pubblico scolastico erogato da questa Istituzione è organizzato e gestito nel costante rispetto dei seguenti principi:

a. EGUAGLIANZA

Le regole relative ai rapporti tra utenti e Scuola e l'accesso al servizio sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nella erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, "linguaggio", religione e opinioni politiche.

In ogni area di operatività, nella comunicazione con il cliente, è d'obbligo la cortesia dei modi, linguaggio chiaro ed accessibile, ancorché tecnico, ed abitudine di disponibilità a fornire tutti i chiarimenti richiesti dai clienti relativamente alla materia oggetto del rapporto.

In questa scuola è d'obbligo praticare l'eguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, piuttosto che uniformità delle prestazioni in relazione alle condizioni personali e sociali.

In particolare, i responsabili del servizio adottano tempestivamente ogni iniziativa necessaria onde adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei portatori di handicap.

b. IMPARZIALITA'

Gli operatori di questa Istituzione Scolastica, per obbligo d'Ufficio, ispirano i propri comportamenti nei confronti dell'utenza a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c. CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi didattico-formativi ed amministrativi nell'ambito della normativa regolatrice di settore è continua, regolare e priva di interruzioni sufficientemente motivate.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono esplicitamente regolati dalla normativa di settore nonché motivati ed affiancati da misure finalizzate ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

d. ACCOGLIENZA ed INTEGRAZIONE

Questa Scuola, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti i suoi operatori, favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi dedicando la massima attenzione agli alunni che si iscrivono alla classe prima ed a particolari situazioni di rilevante necessità.

Costante impegno viene profuso nell'affrontare le problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri ed a quelli che si trovano in situazioni di handicap. Per razionalizzare, dare continuità e garantire efficacia alle operazioni di accoglienza si programma ad ogni inizio di anno scolastico un progetto di accoglienza e orientamento che accompagna l'alunno dall'ingresso a questa scuola fino al conseguimento della maturità e che si articola in due fasi, la prima di durata biennale e la seconda di durata triennale. Per gli alunni in ingresso l'accoglienza viene realizzata con procedura progettuale che nasce in sede collegiale per classi prime e viene poi dimensionata per singole classi nei relativi consigli di classe.

e. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

In questa Scuola, si riconosce all'utente l'esercizio del diritto di:

1. cambio di sezione e, compatibilmente con le esigenze organizzative ed entro il primo mese di lezione, la libertà di scelta della sezione;
2. trasferimento da un Istituto ad un altro anche di diverso tipo o indirizzo.

Le scelte elencate sono subordinate a:

- inoltro al Dirigente Scolastico di formale richiesta scritta (sottoscritta dal Legale Rappresentante) debitamente ed opportunamente motivata;
- compatibilità della richiesta con la programmazione (per anno scolastico) dell'articolazione tecnica e logistica di classi e corsi (es. numero di alunni per classi, capienza delle singole aule, lingue straniere che si studiano nei singoli corsi, sperimentazioni in atto nelle varie sezioni, ecc.);
- la regolarità della frequenza scolastica è assicurata con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

f. PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente diretto (alunno) e dei cittadini che interloquiscono con questa Istituzione per rapporti strettamente correlati alla funzione e finalità di questa Scuola è sempre garantita e ciò sia per assicurare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Si riconosce all'utente il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalle legge 7 agosto 1990 n. 241.

Si consente all'utente di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; i soggetti erogatori garantiscono riscontro nei tempi brevi (10 giorni massimo) se scritto, immediatamente se verbale circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Il Dirigente Scolastico acquisisce la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio secondo modalità che si esplicitano nel successivo titolo.

g. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio dell'Istituto Statale " Terra di Lavoro" di Caserta è erogato in maniera efficiente ed efficace.

Il soggetto erogatore, responsabile dell'Istituzione, adotta costantemente le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

AREA DIDATTICA

- L'orario settimanale delle lezioni è articolato in sei giorni non festivi con inizio alle ore 8.10 e termine alle 14.00 con scansione oraria: 8.10-9.10; 9.10-10.10; 10.10-11.10; 11.10-12.10; 12.10-13.05; 13.05-14.00; per le classi del Liceo musicale le ore (tutte di 60') per le discipline "esecuzione ed interpretazione" si svolgono in orario pomeridiano tutti i giorni escluso il sabato nella fascia oraria 12.30 - 17.30
- La durata oraria della singola giornata scolastica si concretizza in 5 o 6 ore a seconda della classe e dell'indirizzo di studio dal lunedì al venerdì e il sabato con 4 ore;
- L'attività sportiva pomeridiana si svolge dalle 15.00 alle 18.00 tutti giorni non festivi di ogni settimana scolastica fino al 31 maggio;
- Le attività extracurricolari culturali e formative deliberate dagli organi di autogoverno della Scuola come visite di istruzione sul territorio comunale o provinciale hanno la durata dell'orario delle lezioni; su territorio Regionale devono concludersi di norma entro le 18.15;
- Le ore aggiuntive funzionali all'attività didattica per corsi di sostegno sono prestate, di norma, in orario pomeridiano e, solo nei periodi di interruzione temporanea dell'attività didattica, in orario antimeridiano;
- I rapporti Scuola-Famiglia in orario antimeridiano si svolgono una sola settimana al mese; quelli pomeridiani si svolgono tre volte nell'anno scolastico con cadenza trimestrale dalle ore 16.00 alle ore 19.00 e vengono calendarizzati all'inizio dell'anno scolastico con ampia pubblicizzazione, ivi compresa la comunicazione scritta del diario, in copia completa, di tutte le informazioni a ciascuna famiglia;
- Due giorni di ogni settimana non festiva la Segreteria è aperta al pubblico anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00 per agevolare il bisogno e/o la necessità di comunicazione dell'utenza che, per motivi di lavoro o altro, è impedita in orario antimeridiano;
- L'aggiornamento al personale docente viene programmato e realizzato in orario pomeridiano, per ovvi motivi di servizio; il relativo diario, completo di tutte le indicazioni significative per singoli corsi proposti ed approvati nel Collegio dei Docenti ed autorizzati nelle sedi competenti, viene pubblicizzato almeno quindici giorni dell'inizio, oltre che con affissione nell'albo dei destinatari ed in quello rivolto al pubblico, anche con comunicazione individuale.

AREA AMMINISTRATIVA

Il Personale ATA :

- presta servizio ordinario nei giorni non festivi in maniera differenziata a seconda degli ordini di servizio;
- può usufruire, a domanda, in misura proporzionale al numero di operatori per singoli profili, dell'orario flessibile con uno o due rientri pomeridiani a compensazione;
- registra il suo orario di effettivo servizio con l'orologio marcatempo;
- è utilizzato per le prestazioni aggiuntive, previste dal C.C.N.L. corrente, per evadere i maggiori carichi di lavoro determinati da assenze di personale, da assistenza e collaborazione a progetti formativi del personale docente che si svolgono in Istituto organizzati dalla Scuola o assegnati in gestione all'Istituzione dal Superiore Ministero o dal USP AT di Caserta;
- è retribuito per le ore aggiuntive con compensi uniformati alla normativa vigente in materia;
- è tenuto, indipendentemente da eventuali dichiarazioni di disponibilità o indisponibilità motivata e documentata, a rientri pomeridiani per lo svolgimento di tutte le attività istituzionali, ivi compresi i corsi di integrazione didattica ed educativa; i rientri di cui sopra sono programmati con congruo anticipo, almeno tre giorni prima; i rientri per singoli profili sono organizzati per specifiche competenze nelle aree funzionali AA.AA e AA.TT. e per turnazione, in ordine alfabetico, per il profilo Collaboratori Scolastici.

T I T O L O I I

GLI STRUMENTI

a. ADOZIONE DI STANDARD

Gli standard che si adottano nell' Istituto Statale "Terra di Lavoro" di Caserta si riferiscono, distintamente:

- all'azione didattica ed educativa;
- all'azione formativa extracurriculare;
- all'azione amministrativa.

Trattasi di standard di qualità e quantità di cui si assicura il rispetto. Gli standard si aggiornano periodicamente (per anno scolastico) per adeguarli alle esigenze dei servizi. Le nuove regole sono adottate ed osservate e sono finalizzate alla riduzione dell'eventuale disagio dell'utente. Il Dirigente Scolastico, di concerto con gli organi di autogoverno della Scuola, con il Responsabile Amministrativo, con l'Assemblea dei genitori e con il Comitato degli studenti, adotta ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi; provvede, inoltre, alla razionalizzazione, alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure già in essere al fine di rendere conoscibili e chiari gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei servizi. Il soggetto erogatore, responsabile dell'Istituzione, sentiti gli OO.CC. interni, i collaboratori del suo Ufficio di

Presidenza, i coordinatori e referenti di classe, i coordinatori di discipline, i referenti per il Progetto Educazione alla Salute, Accoglienza e Orientamento, Dispersione scolastica, il Responsabile Amministrativo per quanto attiene ai servizi amministrativi, le Commissioni Tecniche per l'Informatica e per i collaudi per la Biblioteca, provvede a ridurre, ove è utile e necessario, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Adatta, continuando una prassi non nuova in questa Scuola, formulari uniformi e provvede alla manutenzione ed al potenziamento delle strutture informatiche in dotazione alla didattica ed ai servizi amministrativi.

b. INFORMAZIONE DEGLI UTENTI

Il soggetto erogatore:

- assicura la sollecita e piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio scolastico sia nell'area didattica che in quella amministrativa;
- informa tempestivamente gli utenti, ove occorre, anche mediante i mezzi di informazione, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- garantisce all'utente l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e ad accedere ai registri ed agli archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle motivazioni delle decisioni stesse, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse.

c. RAPPORTO CON GLI UTENTI

- Il soggetto erogatore ed i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le loro generalità nelle comunicazioni telefoniche; nei rapporti personali le generalità sono chiaramente leggibili nel cartellino di identificazione apposto in zona corporea ben visibile;
- Gli uffici destinati al rapporto con il pubblico sono aperti dalle 9.00 alle 12.00 tutti i giorni non festivi e un solo pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00, oltre che in altro/i evidente/i non festivo/i qualora lo richiedano periodiche ed eccezionali esigenze di corretta e piena funzionalità del servizio;
- Le procedure interne degli uffici e l'azione didattica ed educativa dei docenti devono essere condotte in maniera da non restringere, né limitare, le condizioni di esercizio e del diritto degli utenti;
- Il diritto all'educazione è garantito ai giovani con strumenti formativi che assicurano lo sviluppo di una ragione agente e di una coscienza morale attiva che si evolve attraverso l'esercizio concreto delle personali energie intellettive. Pertanto l'istituto assicura l'organizzazione dei luoghi propri della partecipazione democratica degli allievi al loro processo educativo, luoghi ove trovano spazio e adeguata sintesi l'espressione della libertà e della responsabilità, del rispetto del pluralismo e della manifestazione delle singole individualità. Le assemblee degli alunni e dei genitori ed i Consigli di Classe con la presenza dei rispettivi rappresentanti vengono svolti

regolarmente nei tempi e nei modi di legge. La corresponsabilità delle diverse componenti rispetto ai processi educativi richiede che le modalità di partecipazione democratica assicurate come sopra siano effettivamente vissute da genitori e alunni, i quali devono assumere comportamenti tesi a favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi. Al fine di incrementare lo standard del servizio reso dall'Istituto, le diverse componenti scolastiche si impegnano a "socializzare la scuola" attraverso la progettazione, la sperimentazione, la valutazione del servizio; quest'ultima, intesa come volano per l'incremento del livello culturale dell'utenza e lo sviluppo delle capacità di autoapprendimento e del senso di responsabilità e solidarietà;

- A supporto dell'attività educative sono istituite le figure dei coordinatori di classe ai quali è demandato il compito di tenere desto il dialogo Scuola-Famiglia affinché, superando il momento dell'informazione sul profitto, sia strumento di coinvolgimento dei genitori nel processo educativo. Ai coordinatori stessi è dato anche mandato di monitorare il fabbisogno degli allievi perché sia fatto oggetto di tempestiva diagnosi ed adeguato intervento da parte del Consiglio di Classe. Ove necessario si coinvolgeranno Enti cui la norma vigente affida le questioni in materia di sanità, trasporti, sussidi, suppellettili, locali.

d. DOVERE DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse, il soggetto erogatore svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia del servizio prestato sia nell'area didattica e formativa sia nell'area amministrativa, in conformità degli standard di qualità, quantità temporali già insiti nelle norme e regolamenti propri dell'Istituzione, nonché di quelli che vengono fissati in sede di programmazione annuale delle attività didattiche, educative ed amministrative finalizzate a migliorare la qualità del servizio scolastico;
- Fatta salva l'applicazione delle norme vigenti, il Dirigente Scolastico, soggetto erogatore del servizio, si rivale nei confronti del dipendente, al quale è imputabile, per dolo o per grave negligenza, il mancato rispetto degli standard

T I T O L O I I I

LA TUTELA

a. PROCEDURE DI RECLAMO

Il Dirigente Scolastico dell' Istituto Statale "Terra di Lavoro" di Caserta prevede procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente carta dei servizi e dà ad esse piena pubblicità con affissione all'ALBO dell'Istituto; esse sono semplici e di facile comprensione e si svolgono in tempi brevi e predeterminati. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax o telefonicamente; i reclami orali o espressi telefonicamente devono essere successivamente sottoscritti. All'atto della presentazione del reclamo l'Ufficio comunica all'utente i tempi previsti per l'espletamento delle indagini e i mezzi dei quali dispone in caso di risposta sfavorevole. Il Dirigente informa l'utente, non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa l'esito degli accertamenti compiuti, indicando anche i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, all'utente che ha reclamato sono fornite le indicazioni circa il destinatario del reclamo. Annualmente il Dirigente predisponde, per il Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami ricevuti e dei relativi provvedimenti adottati che costituisce parte integrante della relazione annuale sull'attività svolta nella Scuola.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

b. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

È a cura del Comitato di valutazione

c. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione didattica ed educativa annuale assicura il rispetto della libertà della metodologia di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione culturale, umana e sociale dell'alunno stimolandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, quali emergono dai piani di studio di ciascun indirizzo. L'attività formativa costituisce un impegno per tutto il personale scolastico attraverso procedure di programmazione e realizzazione in coerenza con la normativa vigente.

T I T O L O I V

AREE FUNZIONALI

AREA DIDATTICA

Questa Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si assume la responsabilità della qualità dell'attività educativa che svolge in modo adeguato alle esigenze culturali e formative degli alunni e conforme agli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Il Collegio dei docenti ed i Consigli di classe individuano ed elaborano gli strumenti necessari a garantire la continuità educativa tra la Scuola Media e la specifica istruzione di secondo grado, con una progettualità mirata allo sviluppo armonico della personalità degli alunni.

Nella scelta dei libri di testo, dei sussidi e della strumentazione didattica si assumono come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa correlate agli obiettivi formativi ed alle esigenze anche economiche dell'utenza.

L'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, mediamente quantificata in ore settimanali di studio, viene regolata nella programmazione annuale dei singoli Consigli di classe, in coerenza con le linee guida concordate nel Collegio dei docenti e che rispettano razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi i docenti devono praticare autentica democrazia e garbo utilizzando strategie colloquiali improntate alla serenità ed al convincimento.

Essi, inoltre, non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione, o minaccia, punizioni mortificanti e inefficaci, valutazioni dispregiative della personalità e lesive della dignità degli alunni e delle loro famiglie.

Infatti, l'Istituto è consapevole della propria responsabilità educativa. Esso si impegna a soddisfare il bisogno formativo degli alunni attuando una relazione educativa", oltre la semplice acculturazione, tesa, come sopra già precisato, allo sviluppo globale delle responsabilità del singolo utente. Pertanto, sono adottate strategie organizzative, quali la programmazione e la diversificazione dell'offerta di curricula, che, nel rispetto dei fini istituzionali, garantiscono la qualità delle attività culturali, l'adeguatezza dei contenuti d'insegnamento alle istanze del mondo del lavoro. Al fine di compiere scelte il più possibile omnicomprensive e realistiche, l'Istituto si impegna a mobilitare le risorse professionali ed umane di ogni singolo docente e a stimolare la necessaria concreta collaborazione presso famiglie e forze sociali interessate all'educazione dei giovani.

Per garantire la continuità educativa con il segmento scolastico precedente, le classi sono formate, nei limiti del possibile, da gruppi di allievi provenienti dalla stessa scuola media. Tale sistema limita il numero dei contatti da attivare tra il consiglio di classe prima e quelli delle scuole di provenienza e, dunque, rende concretamente fattibile il necessario dialogo e la relativa trasmissione di atti.

I compiti da svolgere a casa, indispensabili per la costruzione della cultura personale, sono distribuiti dai singoli docenti in maniera adeguata a garantire la fattibilità del lavoro assegnato ed il rispetto del tempo libero dell'alunno.

Il dialogo educativo è improntato al rispetto dell'altro e promotore di dialogo aperto, presupposto indispensabile per comprendere i bisogni dell'allievo e predisporre interventi adeguati.

Il Collegio dei Docenti approva il P.T.O.F. (Piano Triennale Offerta Formativa d'Istituto) e il Dirigente lo rende pubblico a mezzo sito internet della scuola per comunicare alla comunità scolastica le proprie scelte pedagogiche ed i criteri di utilizzazione delle risorse. Gli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi collegiali costituiscono un impegno per ciascun docente. Il documento contiene i criteri organizzativi generali della scuola e le modalità di monitoraggio del servizio reso, i criteri operativi per i progetti speciali ed ausiliari. Il P.T.O.F. è integrato dal "Regolamento d'Istituto", allegato alla presente Carta e contenente le norme in materia di vigilanza sugli alunni, comunicazione istituzionale e calendario di massima delle attività . Il documento è approvato con delibera del Collegio dei Docenti ed è adottato dal Consiglio d'Istituto. L'iter di elaborazione garantisce che il documento sia sintesi pensosa degli apporti delle diverse componenti istituzionali e culturali scolastiche.

La programmazione educativa è deliberata dal Collegio dei docenti su proposta del Dirigente Scolastico. Essa è parte integrante del Progetto d'Istituto e ne segue le date di redazione e le modalità di pubblicazione. I criteri educativi che essa traduce in procedura costituiscono scelte a valenza pluriennale e gli obiettivi comuni sono connessi ai profili professionali. Il documento reca anche i criteri comuni per le attività educative dei consigli di classe, le procedure per accertare le situazioni di partenza ed i criteri di verifica e valutazione. Lo scadenziario delle attività previste dalla programmazione educativa è invece soggetto a rinnovo annuale in funzione del calendario scolastico e delle disponibilità finanziarie, specie in materia di orientamento, formazione integrata, interventi educativi e didattici individuali.

La programmazione didattica è elaborata dai consigli di classe, e delinea l'itinerario formativo della classe nel suo complesso e gli interventi dei singoli alunni. La programmazione didattica definisce le linee di interdisciplinarietà, le attività extracurricolari in cui coinvolgere il particolare gruppo di alunni, le strategie necessarie a guidare gli allievi della classe al conseguimento degli obiettivi definiti dal collegio. La programmazione didattica contiene i criteri per la verifica e la valutazione e prevede il monitoraggio di se stessa per adeguare in itinere le strategie ai risultati ottenuti recuperando eventuali scarti rispetto ai risultati attesi.

A conclusione dell'iter programmatico, il docente procede alla stesura della propria programmazione didattica i cui criteri generali sono fissati nei dipartimenti di disciplina in armonia con i criteri definiti dal Collegio dei docenti e dal consigli di classe. La programmazione del singolo docente risulta sintesi operativa dei diversi apporti collegiali e come tale si pone come "contratto formativo" tra lui e l'allievo, che sarà informato dal docente dell'offerta formativa, delle strategie che si intendono attuare, degli strumenti di verifica che saranno adottati.

Viene attuata un'organizzazione dell'insegnamento-apprendimento da promuovere "lo sviluppo globale" della personalità dell'alunno quale che sia la sua condizione di partenza all'ingresso nell'Istituto, anche con riferimento alla posizione di straniero, carcerato, studente-lavoratore, degente o portatore di svantaggi.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

a. FATTORI DI QUALITÀ

Per sua consuetudine, ad inizio di anno scolastico l'I.S. "Terra di Lavoro" di Caserta individua, fissa e pubblica, garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, individuati e stabiliti già all'inizio degli anni novanta:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di Segreteria;
- ammodernamento e potenziamento delle strutture informatiche dei servizi in parola
- tempi di attesa allo sportello;
- flessibilità degli orari degli Uffici a contatto con il pubblico.

Si deroga dagli standard solo se ne deriva un miglioramento della qualità del servizio agli utenti. L'Assemblea di inizio anno scolastico, con l'assistenza delle diverse componenti sindacali, programma e pianifica, sentiti gli operatori dei vari profili, l'attribuzione dei singoli carichi di lavoro e competenze, le flessibilità consentite, la concessione a richiesta delle ferie annuali e le modalità di recuperi attivi e passivi.

b. STANDARD DEGLI ORARI

Gli sportelli della Segreteria sono aperti:

- per gli alunni interni dalle 8.00 alle 8.10 e dalle 12.50 alle 14.00;

	UTENZA ESTERNA		PERSONALE INTERNO	
lunedì			10.30– 12.00	
martedì		15.00 -17.00	10.30– 12.00	15.00 – 17.00
mercoledì	10.00 – 12.00		10.30– 12.00	
giovedì		15.00 -17.00	10.30– 12.00	15.00 – 17.00
venerdì	10.00 – 12.00		10.30– 12.00	
sabato				

c. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

- L'accesso ai documenti amministrativi (L. 241/90) è sempre consentito in presenza di un interesse del richiedente, fatte salve le specifiche norme sulla privacy che sottraggono determinate categorie di dati da qualsiasi forma di pubblicità e diffusione.
- Chiunque voglia esercitare il diritto di accesso agli atti deve farlo previa formale richiesta scritta specificando i dati anagrafici, l'interesse che motiva la richiesta e se si vuole una copia semplice del documento, una copia conforme del documento o la semplice visione del documento stesso. L'istanza per l'accesso ad un documento o ad atto amministrativo in copia conforme all'originale, è soggetta ad imposta attraverso

l'applicazione di una marca da bollo di € 16,00 (fornita dall'interessato) per ciascun foglio;

- Per l'esercizio del diritto di accesso agli atti le tariffe sono le seguenti:
 - *Diritti di ricerca per ogni documento* € 5,00
 - *Fotocopia singolo foglio formato A4* € 0,30
 - *Fotocopia singolo foglio formato A3* € 0,60

d. STANDARD DI PROCEDURE

La normale distribuzione dei moduli di iscrizione per l'a.s. successivo:

- agli alunni interni viene effettuata in classe singolarmente con firma per avvenuta consegna e con ritiro, in classe, del modulo debitamente compilato in tutte le sue parti, dopo cinque giorni;
- agli alunni che si iscrivono per la prima volta è effettuata on-line ;
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico dello sportello di Segreteria: entro di tre giorni lavorativi sia per quelli di iscrizione e frequenza sia per quelli con votazione e/o giudizi;
- i candidati privatisti per gli Esami di Stato e/o gli Esami di idoneità sono tenuti al versamento di € 150
- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a "vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- i documenti di valutazione degli alunni (Pagelle) ogni trimestre/quadrimestre sono consegnati, in copia, ai genitori dai Coordinatori di classe coadiuvati dagli AA.AA. in occasione dell'incontro Scuola-Famiglia programmato a conclusione dello scrutinio; il Dirigente, poi, ascolta eventuali dubbi, perplessità reclami verbali dei genitori e dà risposte pertinenti ed adeguate che conforta con la lettura di giudizi, registri, elaborati e quant'altro costituisce documento attendibile e convincente per il suo interlocutore, promuovendo, ove utile e/o necessario, incontri dei genitori suoi interlocutori con il/i docente/i coinvolto/i nella questione, e ove opportuno, partecipando all'incontro. Tale procedura di trasparenza dei risultati è praticata con particolare cura dopo la pubblicazione degli esiti dello scrutinio finale: il D.S. accede a tutti gli atti (registri dei professori, giornali di Classe, registri delle assenze con allegate le giustifiche degli alunni, valutazioni bimestrali, quadrimestrali e finali espresse dai docenti sui singoli alunni, elaborati, etc.) per documentare gli esiti in parola in ogni occasione di espressione di malcontento delle famiglie alle quali si dà a vista copia di tutti gli atti che esse richiedono, ciò con il supporto del personale Amministrativo dell'Ufficio "Didattica" e dei Collaboratori della Presidenza.
- Il D.S. riceve:
 1. il pubblico tutti i giorni non festivi solo previo appuntamento;
 2. gli alunni ed i docenti dalle ore 10.00 alle ore 13.00 sempre che la richiesta di colloquio abbia fondamento di validità e d'urgenza;
- è assicurato all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo all'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 l'Istituto è dotato di sito web, spazi ben visibili adibiti ad essa destinati, in particolare, nell'atrio interno, ingresso via Ceccano, e nel corridoio attiguo sono disposti:
 - la bacheca sindacale;
 - la bacheca degli studenti;

- la bacheca dei genitori;
- la bacheca di tutte le comunicazioni, avvisi, graduatorie, scrutini, ecc. di pubblico interesse;
- 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.
- Tutti gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. L'uso del cartellino di identificazione è esteso (già da diversi anni) anche a tutti gli alunni per consentire agli operatori in servizio agli accessi una più agevole sorveglianza sulla Istituzione; tanto per ovvi motivi di sicurezza.
- Tutto il personale della scuola (docente e non docente) è tenuto, come abitudine consolidata già da molti anni, alla certificazione dell'orario di inizio e fine del servizio anche con i mezzi informatizzati messi a disposizione della Dirigenza (badge marcatempo)

A documenti della scuola (POF, Carta dei Servizi, Regolamento d'Istituto) è data adeguata pubblicità mediante affissione all'albo e pubblicazione sul sito web della scuola.

T I T O L O V

CONDIZIONI AMBIENTALI

L'ambiente scolastico è pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e di sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola sufficientemente confortevole per gli alunni e per il personale.

a. Il personale ausiliario ha l'obbligo:

- della costante igiene delle aule, dei disimpegni e dei servizi igienici,
- dell'attenta sorveglianza degli alunni entro i limiti previsti dal C.C.N.L. e degli accessi esterni ed interni dell'Istituto;
- di non consentire l'accesso a piani ed aule non di appartenenza ad alunni provenienti da aule situate in altri piani o zone (ala via Ferrara ed ala via Ceccano);
- della custodia di libri, borse ed abbigliamento degli alunni, quando questi lasciano l'aula per esercitazioni in palestra o in laboratorio, tanto limitatamente alle classi ad essi singolarmente affidate in sede di distribuzione annuale dei carichi di lavoro

Questo Istituto è costantemente impegnato a sensibilizzare le istituzioni interessate, in particolare l'Amministrazione Provinciale, nonché i genitori e gli studenti al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna, quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico.

T I T O L O VI

Eventuali conflitti interni verranno risolti con l'intervento delle Rappresentanze Sindacali, secondo quanto detta nel merito il C.C.N.L.

T I T O L O VII

ATTUAZIONE

Il contenuto normativo della presente carta è operante fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti collettivi o in normali Leggi.

Il presente documento è affisso all'albo dell'Istituto, distribuito, in copia, a tutti gli operatori interni ed ai genitori facenti parte degli organi di autogoverno di questa Istituzione.

Gli interessati possono avanzare ogni richiesta relativa a quanto è nel presente documento ai sensi della L.241/90 e di quanto previsto dalla legge in materia di protezione dei dati personali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Emilia Nocerino