

LICEO ARTISTICO "SCUOLA DEL LIBRO" DI URBINO

CARTA DEI SERVIZI

Parte I - PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi del Liceo Artistico "Scuola del Libro" di Urbino trae i suoi principi fondamentali dagli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 1 - Uguaglianza

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

Art. 2 - Imparzialità e regolarità

1. I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2. L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 3 - Accoglienza e integrazione

1. L'Istituto si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.
2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali e a quelli con disabilità.
3. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Art. 4 - Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.
2. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, frequenza dell'Istituto da parte dei fratelli, particolari esigenze di famiglia....)
3. Il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica .

Art. 5 - Partecipazione, efficienza e trasparenza

1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata dell'Istituto, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
2. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
3. L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, s'impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
4. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

LICEO ARTISTICO “SCUOLA DEL LIBRO” DI URBINO

5. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s'ispira a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
6. Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Art. 6 - Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e mira a garantire la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.
2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono la leva strategica per il continuo miglioramento dei servizi scolastici e quindi rappresentano un impegno vincolante per tutto il personale scolastico e per l'amministrazione che è tenuta ad assicurare interventi organici e sistematici.

PARTE II - AREA DIDATTICA

Art. 7 - Area didattica

1. L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. L'Istituto tiene conto, inoltre, dei limiti di spesa previsti dal Ministero per i libri di testo.
4. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei carichi di lavoro nella giornata e nell'arco della settimana, e in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di verifiche orali e /o scritte.
5. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai ragazzi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare alle attività ricreative o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere.
6. Nel rapporto con gli allievi, i docenti colloquiano in modo pacato e costruttivo. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia.
7. L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - Piano dell'offerta formativa
 - Carta dei servizi
 - Regolamento d'Istituto
 - Piano di evacuazione dell'Istituto
 - Documento programmatico per la sicurezza dei dati personali (norme di tutela della privacy)
8. Nel Piano dell'Offerta Formativa il Collegio dei docenti esplicita le scelte didattiche ed educative dell'Istituto, progetta, altresì, le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e l'ampliamento dell'offerta formativa.
9. L'Istituto fornisce le seguenti informazioni all'utenza sul Piano delle attività:
 - Redazione entro il 15 settembre
 - Pubblicazione on-line entro il mese di settembre

LICEO ARTISTICO “SCUOLA DEL LIBRO” DI URBINO

- Copia depositata presso Segreteria alunni

La programmazione elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni adeguando ad essi gli interventi operativi e redigendo il PDP (Piano Didattico Personalizzato) in caso di BES (Bisogni Educativi Specifici) ;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Art. 8 – Patto Educativo di Corresponsabilità

Il **Patto Educativo di Corresponsabilità** è sottoscritto dal Dirigente scolastico, da un Genitore e dallo Studente al momento dell'iscrizione. Si tratta di un documento che esplicita in maniera condivisa, i doveri e gli impegni di ciascuna componente: Istituzione scolastica, allievi e genitori. In sintesi, sulla base del Patto Educativo

a. l'allievo s'impegna a:

- conoscere gli obiettivi educativi e didattici del suo curriculum, il POF d'Istituto e il Regolamento d'Istituto;
- mantenere un comportamento corretto e responsabile;
- osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza;
- frequentare assiduamente le lezioni;
- collaborare con i docenti sullo svolgimento dell'attività didattica;
- riferire in famiglia dell'attività didattico-organizzativa della scuola

b. l'Istituzione Scolastica s'impegna a:

- esplicitare la propria offerta formativa e motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie didattiche, i metodi e gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione;
- fornire una valutazione trasparente e tempestiva;
- comunicare costantemente con la famiglia
- rispettare le modalità, i tempi e i ritmi di apprendimento di ciascun alunno

c. il genitore s'impegna a:

- prendere visione del Piano dell'Offerta Formativa e il regolamento di Istituto;
- esprimere pareri e proposte sulle linee educative dell'Istituto;
- collaborare con la scuola riguardo le scelte didattico-educative.
- Partecipare al percorso didattico-educativo dei figli e alle attività organizzate dalla scuola.

L'Istituto, al fine di agevolare i rapporti scuola-famiglia, assicura due incontri collegiali dei docenti con le famiglie in orario pomeridiano, oltre ai ricevimenti individuali con i singoli docenti in orario antimeridiano.

PARTE III – SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 9 - Servizi amministrativi

1. L'Istituto individua fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
 - celerità delle procedure;
 - trasparenza;
 - pubblicizzazione dei servizi di segreteria;

LICEO ARTISTICO "SCUOLA DEL LIBRO" DI URBINO

- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

Standard specifici delle procedure

2. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura giornaliera comunicato a tutti i genitori entro il 30 settembre di ogni anno.
3. Gli uffici di segreteria garantiscono il raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - distribuzione "a vista" dei moduli, in orario di apertura dello sportello;
 - sviluppo della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 giorni dalla consegna delle domande.
 - Rilascio dei certificati agli studenti nei casi previsti dalla normativa (art.15 L.183/2011) entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta, se trattasi di semplice certificato di iscrizione e frequenza; entro 3 giorni lavorativi dalla data di richiesta per certificati con votazioni e giudizi;
 - Rilascio dei certificati al personale nei casi previsti dalla normativa (art.15 L.183/2011) entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;
 - Apertura dello sportello per rapporti con i genitori, studenti e personale interno dal lunedì al sabato dalle ore 11,00 alle ore 13,00.
 - Apertura pomeridiana della Segreteria dal lunedì al mercoledì dalle 14.00 alle 20.00 ed il giovedì e venerdì dalle 16.00 alle 20.00;
 - Liquidazione delle retribuzioni ai supplenti temporanei sulla base della tempistica indicata da SPT;
 - Liquidazione dei compensi accessori entro 30 giorni dalla verifica della documentazione presentata;
 - Versamenti delle ritenute entro i termini previsti dalle norme vigenti;
 - Pagamento dei fornitori entro 30 giorni dalla ricevimento della fattura;
 - Semplificazione delle procedure amministrative, basata anche sulla accettazione di dichiarazioni ed autocertificazioni;
 - Controllo, a campione, delle autocertificazioni;
 - Implementazione del sistema di protocollo informatico e di gestione informatizzata dei procedimenti amministrativi, ai sensi del DPCM 14 ottobre 2003.
4. I documenti di valutazione degli alunni sono disponibili successivamente alle operazioni di scrutinio in tempo reale on-line.
5. L'Istituto assicura la tempestività dell'informazione alle famiglie relativamente alle assenze degli studenti rendendo disponibili le informazioni tramite un servizio di SMS e tramite registro elettronico entro le ore 13,00 di ogni giorno.

Art. 10 – Informazione

1. L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:
 - bacheca sindacale;
 - bacheca degli studenti;
 - bacheca dei docenti.
 - Albo on-line
2. Presso l'ingresso è organizzato un servizio di portineria con la presenza riconoscibile di collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.
3. I collaboratori scolastici devono indossare il camice e il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
4. L'Istituto dispone, inoltre, di un proprio sito internet in cui l'utente può trovare le informazioni sull'offerta formativa, sui servizi amministrativi, sulle attività più significative dell'Istituto, visionare il Regolamento d'Istituto, il P.O.F. e la Carta dei Servizi.

LICEO ARTISTICO “SCUOLA DEL LIBRO” DI URBINO

5. Il sito consente, inoltre, di entrare in contatto con il Dirigente, il personale amministrativo, i docenti attraverso e-mail e di accedere al registro elettronico per seguire l'andamento didattico e la frequenza alle lezioni dei propri figli. Indirizzo web del sito: www.scuolalibrourbino.it

PARTE IV – CONDIZIONI AMBIENTALI

Art. 11 - Condizioni ambientali dell'Istituto

1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.
2. L'Istituto s'impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).
3. L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:
 - Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
 - Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura) dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
 - Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzo settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
 - Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibili le, dotazioni delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
 - Numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
 - Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e mobilità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
 - Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza o meno di servizi igienici per alunni con disabilità.
 - Esistenza di barriere architettoniche.
 - Esistenza di ascensori e montacarichi.
 - Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
 - Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

PARTE V – PROCEDURA RECLAMI

Art. 12 - Procedura dei reclami.

1. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
2. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.
3. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
4. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso vengano individuate, le cause che hanno provocato il reclamo.
5. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
6. Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Art. 13 - Valutazione del servizio scolastico

LICEO ARTISTICO “SCUOLA DEL LIBRO” DI URBINO

1. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.
2. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e devono essere compilati in forma anonima.

PARTE VI - ATTUAZIONE

Art. 14 - Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.