

**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**



ITE Istituto Tecnico Economico Statale
Gaetano Filangieri - Formia

Indirizzi: Amministrazione, Finanza e Marketing - Turismo

Articolazioni: Sistemi informativi aziendali e Relazioni internazionali per il marketing

04023 FORMIA (LT) - Via Della Conca, 37 - ☎ (0771) 268425 Fax 770618

C.F. 81004430591 Codice Istituto LTDD01000R Distretto Scolastico LT 49

pec: ltt01000r@pec.istruzione.it e-mail istituzionale: ltt01000r@istruzione.it - web: www.itcfilangieriformia.gov.it

CARTA DEI SERVIZI

(Aggiornata con delibera del Consiglio d'istituto n. 14 del 17.07.2015)

PREMESSA

L'introduzione della Carta dei Servizi costituisce un elemento di carattere fortemente innovativo, destinato a modificare in modo sostanziale il rapporto tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. Essa è un documento di carattere generale che, recependo i contenuti della legge n. 273 dell'11 luglio 1995, e sulla base della L. 241 del 1990 sulla trasparenza, ha fatto in modo che i cittadini non siano più considerati soltanto fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

Il MIUR è stato tra i primi a redigere la "*Carta dei Servizi della Scuola*", introducendo una vera e propria rivoluzione e un nuovo modo di interpretare i rapporti tra la scuola, gli insegnanti, i genitori e gli alunni.

La Carta dei Servizi scolastici è un "*patto educativo*" che la scuola ha l'obbligo di presentare alla società educante. Ogni famiglia dovrà riceverla mediante ogni forma di pubblicità e avrà il diritto di poterla comparativamente valutare con tutte le carte dei servizi scolastici del territorio, allo scopo di orientare i propri figli verso gli indirizzi degli studi più congeniali alla vocazione al lavoro e al proseguimento degli studi verso il grado universitario.

L'Istituto scolastico, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume precisi impegni e doveri verso i cittadini, in base a degli standard specifici di qualità. Quest'ultimi potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno dell'Istituto a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

Per il cittadino-cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività scolastiche, si tratta di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Istituto e soprattutto per controllarne l'effettiva attuazione. Infatti, qualora l'utente ritenga che questi impegni siano stati disattesi potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali l'Istituto fornirà precise ed esaurienti risposte.

PRINCIPI E FUNZIONI

La Carta dei Servizi della scuola:

- ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 2, 3, 21, 33, 34 della Costituzione italiana che promuove nelle finalità educative e nella operatività quotidiana, e la D.P.C.M. del 27/1/94 ("principi sull'erogazione dei servizi pubblici": uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia). Recepisce, altresì, integralmente i decreti legislativi con relative modifiche ed integrazioni;
- è un mezzo per dare attuazione ai ***principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia***;
- risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra scuola che eroga il servizio e utenti che ne usufruiscono,
- illustra e rende trasparente l'attività della scuola, indica i tempi di definizione delle prestazioni e le modalità di reclamo per i disservizi;
- ha lo scopo di avvicinare i soggetti coinvolti e ridurre le distanze attraverso la sottoscrizione di un "patto" con gli utenti, che individua obblighi e diritti reciproci; per effetto di esso la scuola si impegna ad assicurare i propri servizi in modo adeguato, sulla base di specifici standard di qualità e in tempi determinati;
- consente una comunicazione costante e dinamica tra scuola e utenti; essa costituisce uno strumento essenziale per: -consentire un processo continuo di analisi e miglioramento della qualità del servizio offerto, in relazione alle effettive esigenze e aspettative dell'utente; - garantire facilità di accesso ai servizi erogati; -controllare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati;- migliorare il rapporto con gli utenti;
- intende favorire un uso più corretto e consapevole dei diritti dell'utente, aiutandolo ad individuare a quale ufficio rivolgersi, a conoscere le modalità di erogazione dei servizi, ad essere al corrente delle iniziative e delle proposte della scuola;
- è destinata a tutti gli studenti e loro famiglie, a tutti gli operatori della scuola, alle amministrazioni, agli enti direttamente coinvolti nell'erogazione del servizio e a tutti i partner dell'Istituzione scolastica.

FATTORI DI QUALITÀ

L'ITE "Filangieri" individua come fondamentali i seguenti fattori di qualità che definiscono la capacità di risposta della scuola ai bisogni dell'utente:

- ***Trasparenza***, intesa come conoscibilità delle scelte e dell'azione della scuola, possibilità di accedere alla documentazione, esplicitazione delle modalità operative, dei tempi e dei criteri di erogazione dei servizi. Essa si realizza attraverso la responsabilizzazione dei dipendenti e la semplificazione delle procedure;
- ***Informazione e comunicazione***, intesa come capacità di gestione del rapporto con l'utente mediante il continuo miglioramento della comunicazione funzionale e informativa interna attraverso la professionalità del personale addetto al rapporto con il pubblico, lo sviluppo dei servizi in rete e del sito Internet, la diffusione di comunicati stampa e radiotelevisivi, la completezza e la tempestività delle informazioni fornite.
- ***Affidabilità***, intesa come capacità di organizzare e raggiungere gli scopi istituzionali;

- **Tempestività**, intesa come capacità di dare risposte immediate alle esigenze e alle richieste degli utenti;
- **Efficienza**, intesa come regolarità e puntualità del servizio erogato.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- **L. 7/08/1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;
- **D. Lgs. 03/02/93 n. 29** e successive modifiche ed integrazioni;
- **L. 14/01/94, n. 20** (controllo sulla gestione della P.A.);
- **D.P.C.M. del 27/01/94** (principi sull'erogazione dei servizi pubblici);
- **D.P.C.M. dell'11/10/94** (Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- **D. L. 12/05/95, n.163**, convertito in **L. 11/07/95, n.273** (obbligo per gli enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi);
- **Direttiva 21/07/95 n. 254** (Carta dei servizi della scuola);
- **D.P.C.M. 07/06/95** (schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici");
- **D. Lgs. 30/07/99 n. 286** (modalità di miglioramento della qualità dei servizi pubblici e di partecipazione degli utenti alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi).
- **D. Lgs. 14/03/13 n.33** (Testo unico per la trasparenza nella P.A.).

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'istituto Tecnico Economico "G. Filangieri" si ispira ai principi sanciti negli **artt. 1, 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana**.

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico è prioritario il richiamo al **principio di uguaglianza** che promuove il libero accesso per tutti all'istruzione scolastica come bene collettivo, nel rispetto delle differenze e nella loro valorizzazione. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

La comunità scolastica si impegna a dare attuazione a questo principio, prevenendo e scoraggiando comportamenti in contrasto con esso e rimuovendo gli ostacoli alla sua realizzazione. A tal fine tutte le componenti scolastiche sono vincolate ai progetti educativi e didattici offerti dalla scuola per consentire pari opportunità formative a tutti gli studenti, a partire da coloro che, per condizioni familiari, economiche o sociali, si presentano svantaggiati e bisognosi di assistenza, sostegno, recupero e rinforzo.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di *obiettività e di equità*, intese come rispetto della persona in relazione al contesto in cui opera ed ai valori culturali di cui è portatrice, nella prospettiva di un'educazione pluralistica, laica e non dogmatica.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle Istituzioni collegate, assicura la *regolarità e la continuità* del servizio e delle attività educative. Pertanto, in situazioni di conflitto sindacale o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, informa le famiglie degli alunni sulle prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico.

3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna, attraverso tutti gli operatori scolastici, a favorire *l'accoglienza* dei genitori e degli alunni, predisponendo, soprattutto nella fase di ingresso alle classi iniziali e nelle situazioni di rilevante necessità (studenti-lavoratori, stranieri, portatori di handicap), un ambiente ed un clima favorevoli alla socializzazione e all'apprendimento.

A tale scopo, viene mantenuta una collaborazione regolare e continua con le scuole medie del territorio per assicurare il raccordo pedagogico e curricolare e la facilitazione del passaggio alla scuola superiore.

L'incontro tra i genitori dei nuovi iscritti e la conoscenza dei docenti della classe sono assicurati attraverso un'assemblea fissata all'inizio dell'anno scolastico

Il "*Progetto (o Attività) Accoglienza*" per le classi prime, in atto nella scuola, si prefigge le seguenti finalità:

- promuovere la socializzazione tra gli studenti della scuola e i nuovi iscritti, e all'interno del gruppo classe,
- evidenziare, del rapporto educativo e di apprendimento, soprattutto la centralità dello studente in un sistema a più soggetti, ciascuno con ruoli, responsabilità, saperi e culture differenziate, tutti da rispettare,
- delineare, attraverso test d'ingresso, il quadro delle conoscenze e delle abilità possedute per impostare una corretta programmazione ed individuare gli eventuali interventi di recupero e sostegno.

3.2. La scuola, inoltre, si impegna a promuovere le opportune azioni al fine di:

- rendere edotti genitori ed alunni delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi;
- fornire informazioni sugli Organi collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola,
- instaurare un rapporto sereno e cordiale tra genitori e docenti, indispensabile (fondamentale) per la realizzazione del progetto didattico-educativo;
- garantire spazi, quali bacheche, aule, per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori, nell'ottica di sensibilizzarli sull'importanza di una partnership educativa tra scuola e famiglia, fondata sulla condivisione dei valori e su una fattiva collaborazione delle parti nella definizione dell'autonomia didattica e culturale della scuola.

3.3. Tutti gli operatori scolastici si impegnano, nei limiti delle proprie competenze, ad individuare le strategie didattiche idonee a risolvere le problematiche inerenti gli studenti portatori di handicap, con *B.E.S.* e gli studenti stranieri.

Particolare attenzione verrà prestata nell'elaborazione del **P.A.I.** (*Piano annuale per l' inclusività*), in conformità alle linee di intervento decise dal G.L.I. ed approvate dal Collegio dei docenti e dai Consigli di classe.

Per quanto concerne gli alunni stranieri, saranno predisposti interventi tecnici appropriati di recupero linguistico ed integrazione sociale.

3.4. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore scolastico ha piena consapevolezza dei diritti e degli interessi degli studenti ed ha il dovere di pretendere da essi il rispetto delle norme che regolano la vita scolastica.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1. L'utente ha la facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico; **la libertà di scelta** si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capacità obiettiva di ciascuna di esse ad accogliere gli alunni nuovi iscritti.

La scuola, a tal proposito, promuove opportune e tempestive iniziative di informazione sulla propria offerta formativa, per consentire ai genitori una scelta ponderata e meditata, compatibilmente con le norme che regolano la formazione delle classi e la dotazione organica dell' Istituto.

Nel rispetto della libertà di scelta, l'iscrizione degli alunni è assicurata nei limiti dei contingenti numerici definiti dal Dirigente in funzione della disponibilità di spazi, e fatte salve le esigenze dell'organico di diritto; in caso di eccedenza di domande, la scuola si impegna ad applicare, assieme al criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari), i criteri di ammissione deliberati dal Consiglio d'Istituto.

4.2. **Obbligo formativo e scolastico**, proseguimento degli studi e regolarità della **frequenza**, sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

La scuola si impegna ad intervenire per rimuovere i casi di assenze prolungate, di ripetuti ed immotivati ritardi, o di profitto negativo, attraverso un controllo sistematico -con conseguente informazione delle famiglie- a cura dell'ufficio di segreteria, del Coordinatore di classe, dei docenti e della Presidenza.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Nell'ambito delle norme vigenti, l'attuazione della "Carta" coinvolge, in un'ampia **partecipazione**, istituzioni, personale scolastico, genitori ed alunni quali protagonisti responsabili, per favorire la realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola, allo scopo di arricchire la sua proposta formativa, è disponibile alla collaborazione con gli Enti Locali per le attività extrascolastiche, parascolastiche ed interscolastiche, che contribuiscano a fare di essa un centro di promozione culturale, sociale e civile. A tal proposito, può consentire alla comunità di usare locali ed attrezzature (palestre, laboratori, ecc ...) fuori dell'orario delle lezioni e compatibilmente con la programmazione scolastica e previo rigoroso accordo sulla custodia e sulla conservazione degli immobili, degli arredi e dei materiali.

Particolare attenzione viene prestata alle attività sportive, soprattutto ai campionati studenteschi, favoriti dall'azione del Centro sportivo "Filangieri", e a tutte le attività promosse da enti e associazioni operanti sul territorio nazionale ed internazionale, che arricchiscono l'esperienza motoria degli alunni e si presentano come occasioni di scambio di conoscenze, in un sano spirito sportivo basato sulla competizione ma non sul conflitto.

Al fine di programmare efficacemente ogni forma di partecipazione, vengono favorite la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente delle attività educative e didattiche, nel rispetto dei limiti di riservatezza connessi alla tutela della dignità della persona.

Compatibilmente con le vigenti norme contrattuali, la scuola impronta le proprie attività, ed in particolare l'orario di servizio del personale, nel rispetto dei suoi legittimi interessi, a criteri di **efficienza, efficacia, flessibilità** nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dei servizi tecnici, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.

La programmazione educativa e didattica assicura il rispetto della **libertà d'insegnamento** dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità.

Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica al Piano dell'offerta formativa, alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei docenti, dal Dipartimento disciplinare e dal consiglio di classe. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno il fine di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto dei programmi ministeriali, e costituiscono il quadro di riferimento per il libero esplicarsi della capacità professionale e della creatività di ogni insegnante.

La scuola garantisce e promuove l'organizzazione di corsi di **aggiornamento** del personale e, per quanto possibile, anche in collaborazione con altri Istituti scolastici, con Enti locali e con Istituzioni culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'amministrazione.

AREA DIDATTICA

Gli indirizzi di studio.

Con il riordino del secondo ciclo dell'istruzione, contenuto nel D.P.R. 88/2010, dall'a.s. 2010-2011 l'ITC "Filangieri" si è trasformato in **Istituto Tecnico Economico**, con l'indirizzo **"Amministrazione finanza e marketing"**. L'anno successivo è stato autorizzato l'indirizzo **"Turismo"**.

Dei modi particolari con cui è stata introdotta la Riforma si rende conto nel Piano dell'Offerta Formativa (Pof), a cui si rimanda per ogni ulteriore, e futura, specificazione.

La scuola, servendosi delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie e delle istituzioni, si impegna a promuovere e garantire la **qualità** delle attività educative erogate, curandone l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto delle finalità educative sottese agli obiettivi propri della scuola.

Particolare attenzione viene dedicata al **sostegno e al recupero** delle situazioni di svantaggio culturale, sociale o psicologico. Fine precipuo dell'intero intervento formativo della scuola è quello di fornire la massima valorizzazione delle attitudini e capacità individuali dei singoli allievi.

La scuola, attraverso un'attività coerente e coordinata dagli Organi collegiali, individua e attua, anche d'intesa con le altre istituzioni scolastiche presenti sul territorio, le azioni di **orientamento e continuità**, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e il loro successo scolastico e formativo.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, vengono assunti, come criteri di riferimento, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze degli studenti, con particolare riguardo agli obiettivi formativi ed alle esigenze dell'utenza, avendo cura di non superare i tetti di spesa previsti per legge. Per gli alunni in difficoltà vengono offerte azioni di supporto e libri in comodato d'uso.

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 e di distribuire equamente nel corso della settimana il carico di lavoro domestico, così da favorire un apprendimento più efficace e la partecipazione ad attività extrascolastiche.

Nel rapporto con gli allievi i docenti mirano ad impostare un *dialogo educativo* basato sul coinvolgimento e nel pieno rispetto reciproco.

L'Istituto tecnico economico "G. Filangieri", in base alla normativa vigente garantisce la formulazione, il rispetto e la pubblicazione dei seguenti documenti:

PIANO dell'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F.)

Il Piano dell'offerta formativa (P.O.F.) che costituisce il documento di identità culturale dell' ITE "G. Filangieri" di Formia, contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Definisce in modo razionale e produttivo il *piano organizzativo* in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di formazione integrata e di flessibilità didattica ed organizzativa.

E' uno strumento operativo che si realizza nel piano di lavoro annuale dei docenti per gli aspetti legati alle scelte didattiche, sviluppandosi attraverso una serie di attività didattiche curricolari ed extracurricolari connesse ed integrate per raggiungere le finalità proprie dell'istituto. Esso contiene:

- > *Il contesto socio-economico dell'istituto*
- > *I principi e le finalità educative*
- > *Le risorse umane*
- > *Gli indirizzi di studio e i profili formativi in uscita*
- > *Il Patto educativo di corresponsabilità*
- > *I criteri generali di progettazione e i relativi progetti*
- > *La programmazione didattica dei C.d.C.*
- > *Gli interventi didattici di sostegno e recupero*
- > *Le modalità di verifica e di valutazione*
- > *L' esame di stato*
- > *La condotta e la frequenza*
- > *Le attività parascolastiche ed extrascolastiche*
- > *Il piano annuale per l'inclusività*
- > *Le risorse strumentali*
- > *La partecipazione democratica*
- > *Il monitoraggio e la valutazione del POF (Rapporto di autovalutazione)*

PATTO di CORRESPONSABILITA'

L'Istituto "Filangieri" sottoscrive con la famiglia, all'atto dell'iscrizione, **il Patto di corresponsabilità** che, ai sensi dell'art.3 del DPR N. 235/07, nasce dall'esigenza di rinnovare la collaborazione educativa tra scuola, studenti e famiglia.

Alla promozione ed allo sviluppo di questo rapporto genitori, studenti ed operatori dedicano impegno particolare i cui tratti essenziali sono richiamati nei punti che seguono:

Nell'ambito <i>dell'offerta formativa</i>	
La famiglia si impegna a :	prendere visione del Piano dell'Offerta Formativa e del Regolamento d'Istituto, condividerne i principi ispiratori con i propri figli, assumendosi la responsabilità di quanto espresso e sottoscritto.
La scuola si impegna a:	garantire un Piano dell'Offerta Formativa basato su progetti ed iniziative volte a promuovere il benessere, il talento ed il successo dello studente, la sua valorizzazione come persona, la sua realizzazione umana e culturale.
Lo studente si impegna a:	condividere con gli insegnanti e la famiglia la lettura del Piano dell'Offerta Formativa, analizzando con loro ogni singolo aspetto di responsabilità anche connesso al Regolamento d'Istituto.
Nell'ambito <i>della relazionalità</i>	
La famiglia si impegna a:	condividere con gli insegnanti le linee educativo-formative stabilite dal Consiglio di Classe, consentendo alla scuola di dare continuità alla propria azione educativa.
La scuola si impegna a:	creare un clima sereno in cui stimolare il dialogo e la discussione, favorendo la conoscenza ed il rapporto reciproco tra studenti, l'integrazione, l'accoglienza, il rispetto di sé ,dell'altro e delle regole; promuovere i comportamenti ispirati alla partecipazione solidale ed al senso di cittadinanza.
Lo studente si impegna a:	mantenere costantemente un comportamento positivo e corretto, rispettando l'ambiente scolastico inteso come insieme di persone, oggetti e situazioni.
Nell'ambito della <i>partecipazione</i>	
La famiglia si impegna a:	collaborare attivamente per mezzo degli organismi e degli strumenti messi a disposizione dall'istituzione scolastica, informandosi costantemente del percorso didattico-educativo dei propri figli.
La scuola si impegna a:	ascoltare e coinvolgere gli studenti e le famiglie, predisponendo momenti di dialogo per monitorare il processo formativo di ogni singolo studente.

Lo <i>studente</i> si impegna a:	frequentare regolarmente le lezioni ed assolvere assiduamente agli impegni scolastici; favorire in modo positivo lo svolgimento dell'attività didattica e formativa, garantendo costantemente la propria attenzione e partecipazione alla vita della classe.
Nell'ambito <i>educativo</i>	
La <i>famiglia</i> si impegna a:	prendere visione di tutte le comunicazioni provenienti dalla scuola, discutendo con i figli eventuali decisioni e provvedimenti disciplinari, stimolando una riflessione sugli episodi di conflitto, di criticità e di crescita personale.
La <i>scuola</i> si impegna a:	garantire la massima trasparenza nelle valutazioni e nelle comunicazioni mantenendo un costante rapporto con le famiglie, anche attraverso le tecnologie informatiche e della comunicazione; far rispettare le norme di comportamento, i regolamenti ed i divieti, come stabilito nel Regolamento d'Istituto; prendere adeguati provvedimenti disciplinari in caso di infrazioni.
Lo <i>studente</i> si impegna a:	riferire in famiglia le comunicazioni provenienti dalla scuola e dagli insegnanti; favorire il rapporto ed il rispetto tra i compagni sviluppando situazioni di integrazione e solidarietà.

La comunicazione efficace con l'utenza.

In particolare, al fine di favorire la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente delle attività educative e didattiche, nell'ottica di una comunicazione efficace con gli studenti e le famiglie, nel Pof è stabilito che all'indirizzo www.itcfilangieriformia.gov.it le famiglie potranno accedere all'area pubblica dove possono consultare le news ed ogni informazione relativa alle attività ed al servizio. Dal sito si potrà poi accedere tramite password personalizzata alla piattaforma riservata **SISSIWEB**, dove sono settimanalmente aggiornati i voti e le assenze degli studenti .

Inoltre, la comunicazione tramite **sito WEB** ha sostituito le comunicazioni valutative infra-periodali ed è stata introdotta la **pagella on line**, in ottemperanza al D.lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e del D.L 6 luglio 2012, n.95 (c.d. "spending review) convertito nella L. 135/2012, fermo restando il diritto delle famiglie a richiederne copia cartacea gratuita.

L'adozione del registro elettronico nel nostro istituto si sta gradualmente realizzando, al fine di permettere una piena consapevolezza nell'utilizzo dello strumento informatico da parte di docenti e famiglie. Allo stato è attivo il registro elettronico del professore, già in uso sulla piattaforma Sissi web; nel registro sono peraltro presenti applicazioni che consentono al docente di comunicare direttamente con le famiglie.

La scuola, inoltre, offre il **servizio SMS**, con il quale le assenze e i ritardi degli alunni sono comunicati direttamente alle famiglie in tempo reale.

La programmazione educativa.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero e gli interventi di sostegno per gli alunni con ritardo nei processi di apprendimento.

La programmazione didattica.

Il piano dell'offerta formativa, che definisce l'identità culturale dell'Istituto "G. Filangieri" di Formia, si realizza nel *piano di lavoro annuale dei docenti* per gli aspetti legati alle scelte didattiche.

Esso si sviluppa attraverso una serie di attività didattiche curriculari ed extracurriculari strettamente connesse ed integrate per raggiungere le finalità proprie dell'istituto. Partendo dall'analisi dei livelli d'ingresso e delle potenzialità degli alunni, ciascun docente definisce gli obiettivi formativi e specifici, i contenuti disciplinari, le metodologie, gli strumenti, i tempi, le modalità delle verifiche e i criteri di valutazione di cui gli alunni saranno informati preventivamente. Per gli alunni disabili esso è definito e previsto dalla normativa e sostenuto dal contributo di docenti di sostegno e da educatori e figure specialistiche di supporto previste da specifico Progetto finanziato dalla Amministrazione Provinciale.

Il *piano di lavoro* di ciascuna disciplina, organizzato in maniera modulare, contiene l'indicazione degli standard minimi relativi alle conoscenze, abilità e competenze che è necessario acquisire per la promozione alla classe successiva ed integra quanto concordato in sede di consiglio di classe per una programmazione quanto più omogenea ed unitaria.

Ciascun docente organizza la sua azione didattico-educativa con un approccio sistemico ai saperi, armonizzando i suoi obiettivi cognitivi e formativi con quelli individuati da tutti i docenti del Consiglio, al fine di conseguire finalità culturali ed educative unitarie e ben definite.

I termini operativi dei percorsi da compiere sono concordati con gli alunni, seguendo la strategia del *contratto formativo* che vede vincolato il docente e l'alunno a reciproci impegni e responsabilità, al rispetto del ruolo del docente, ma anche dello studente come persona in formazione.

Il principio pedagogico di questo contratto è il diritto dello studente al successo formativo anche grazie a interventi di recupero e di sostegno in caso di difficoltà, a fronte di un suo impegno costante, di una partecipazione corretta e costruttiva all'attività curricolare ed extracurricolare promossa dalla scuola e del raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Il *P.O.F.*, pubblicato sul sito della Scuola, sarà consegnato all'atto della iscrizione alle famiglie che ne faranno espressa richiesta.

REGOLAMENTO di ISTITUTO

Il P.O.F. è integrato dal **Regolamento di Istituto**.

Il Regolamento di Istituto comprende le norme relative a:

- *vigilanza sugli alunni;*
- *comportamento degli alunni e regolamento di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;*
- *uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;*
- *disciplina e sanzioni disciplinari;*
- *conservazione delle strutture e del materiale in dotazione;*
- *modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe e di Istituto, dei consigli di classe e del Consiglio d'istituto;*
- *modalità di attuazione delle attività integrative.*

Al Regolamento di istituto sono allegati i seguenti documenti:

- *Regolamento sulle visite guidate e viaggi di istruzione;*
- *Regolamento sulle assenze degli alunni;*
- *Regolamento dell'Organo di Garanzia;*
- *Regolamento sull'uso del cellulare;*
- *Regolamento sull'attività di videosorveglianza;*
- *Regolamento sugli incarichi di collaborazione esterna;*
- *Regolamento sulle procedure di acquisizione di beni e servizi;*
- *Regolamento sulla sicurezza.*

Del POF, del Regolamento di Istituto e suoi allegati, e della Carta dei Servizi sarà data informazione agli interessati con le seguenti modalità:

1. pubblicazione mediante pubblicazione al sito web della scuola
2. copie depositate presso la Biblioteca e la Segreteria della scuola, che si incarica della duplicazione.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

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 di tutte le azioni amministrative;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- brevità dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico;
- disponibilità verso l'utenza per informazioni e assistenza nella compilazione dei moduli anche on line;
- tutela della privacy.

Ai fini di un migliore servizio e nel rispetto delle esigenze dell'utente, si può derogare dagli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Per rispondere a criteri organizzativi, razionali e funzionali, si è ritenuto opportuno ripartire i sei assistenti amministrativi in organico in due uffici/aree in linea di massima intestati: l'uno, agli adempimenti relativi alla gestione giuridico-economica del personale e alle acquisizioni di beni e servizi; l'altro, ai servizi di protocollo e al supporto degli studenti e della didattica.

L'orario di apertura al pubblico dei servizi di segreteria è compreso dalle ore 10:30 alle ore 12:00 di tutti i giorni lavorativi.

Area 1 –Personale e acquisti

Intitolata ai procedimenti e all'elaborazione degli atti di competenza dell'istituzione scolastica concernenti la gestione giuridico-economica di tutto il personale amministrato, il reclutamento del personale supplente temporaneo, la composizione delle commissioni degli esami di Stato, l'attività negoziale finalizzata all'acquisizione di beni e servizi, la gestione e la rendicontazione delle risorse economiche, materiali e patrimoniali.

La modulistica relativa al rapporto di lavoro e agli istituti contrattuali è resa nella disponibilità degli interessati in tempo reale, e scaricabile da apposita sezione nel sito istituzionale.

Il rilascio delle certificazioni è effettuato nel normale orario di apertura degli uffici al pubblico, in tempi compatibili con la complessità dei dati di conoscenza da attestare (stati, qualità personali e fatti): entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, per il personale in servizio; entro otto giorni lavorativi per il personale cessato.

Le istanze di accesso agli atti e di acquisizione d'ufficio sono adempiute entro cinque giorni lavorativi dalla presentazione.

Area 2 –Didattica e protocollo

Incaricata dei servizi di protocollo e trattamento della corrispondenza, delle iscrizioni e delle registrazioni sistematiche delle posizioni di stato degli studenti, delle operazioni relative alle elezioni e al funzionamento degli organi collegiali, del supporto alle azioni di ampliamento dell'offerta formativa, dell'elaborazione degli organici, della collaborazione all'adozione dei libri di testo, ai rapporti scuola-famiglia e allo scrutinio elettronico.

La distribuzione dei moduli di iscrizione e il relativo ricevimento sono attivi durante tutti i giorni lavorativi negli orari apertura al pubblico.

L'ufficio effettua, a richiesta dei genitori, l'**acquisizione telematica delle domande d'iscrizione** alle prime classi. L'iscrizione alle classi successive è effettuata d'ufficio.

Il rilascio delle certificazioni è effettuato nel normale orario di apertura degli uffici al pubblico: entro ventiquattr'ore dalla richiesta, per gli studenti frequentanti; entro due giorni lavorativi per gli altri.

I risultati degli scrutini e degli esami sono pubblicati all'albo dell'Istituto e sul sito web istituzionale.

Le pagelle sono custodite nel fascicolo personale dello studente.

I diplomi originali sono consegnati "a vista" ai diretti interessati, o alla persona munita di apposita delega, previa presentazione della ricevuta di pagamento della relativa tassa. Della disponibilità dei diplomi di che trattasi è data comunicazione a mezzo pubblicazione sul sito web istituzionale.

Attraverso il servizio "**Sms scuola-famiglia**" i genitori ricevono notizia in tempo reale sulle assenze e sui ritardi degli studenti.

Le istanze di accesso agli atti e di acquisizione d'ufficio sono adempiute entro cinque giorni lavorativi dalla presentazione.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

STRUTTURE E DOTAZIONI

La scuola considera come impegno di tutte le sue componenti, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze, far sì che l'ambiente scolastico sia costantemente pulito, accogliente, sicuro ed attrezzato per svolgere i suoi compiti istituzionali.

A tal fine le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono essere tali da garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

L'istituto, in tal senso, garantisce lo *standard minimo di igiene dei servizi*, mediante l'intervento ripetuto durante la giornata lavorativa, oltre che al termine delle attività didattiche da parte dei dipendenti.

La scuola, tuttavia, affida il decoroso mantenimento dei locali e delle suppellettili al senso di responsabilità degli studenti; i genitori, d'altra parte, sono chiamati a sensibilizzare in tal senso i loro figli, al fine, peraltro, di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Per la propria sede la Scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- **aule** per la normale attività didattica: n. 37 completamente arredate. Sono di dimensioni variabili e le classi sono assegnate in aule in relazione al numero degli alunni, in modo che il rapporto alunni/superficie rispetti sempre i limiti previsti.
- **laboratori n. 8**, che l'Istituto, nel corso degli ultimi anni, ha provveduto a rinnovare e potenziare con attrezzature più adeguate, dotandoli di collegamento in rete con accesso ad Internet. Inoltre ha completato il cablaggio attrezzando otto aule con postazione multimediale per ricezione di canali televisivi esteri.

Laboratorio Linguistico

Dotazione: 30 postazioni video-audio con consolle di regia insegnante, Impianto satellitare. Una Stampante, un video registratore, biblioteca, video cassette. Corsi di lingue

Laboratorio Informatica triennio collegato ad Internet.

Dotazione: 26 P.C. Pentium collegati in rete con stampante di rete, 2 stampanti: tutti i monitor in uso hanno schermi LCD.

Laboratorio Trattamento Testi

Dotazione: 24 PC Pentium 4 con stampante di rete, 2 stampanti laser 80 colonne: interamente collegato ad Internet, videoproiettore.

Laboratorio Economia Aziendale

Dotazione: 27 P.C. Pentium 4 con schermi LCD, 3 stampanti, videoproiettore: interamente collegato ad Internet.

Laboratorio Informatica biennio

Dotazione: 22 PC Pentium IV 1770, 1 stampante di rete più una stampante postazione docente, videoproiettore: interamente collegato ad Internet.

Laboratorio Multimediale

Dotazione: 27 P.C. Pentium IV, 2 stampanti laser, stampante a colori, videoproiettore: interamente collegato ad Internet.

Laboratorio Audiovisivi

Dotazione: TV color e videoregistratore, P.C. Pentium 4, lavagne luminose, proiettore per diapositive, lavagna interattiva multimediale, lettore di videodischi con penna ottica, videoteca con 340 videocassette, videocamera radioregistratori: interamente collegato ad Internet.

Laboratorio Scienze della materia

Dotazione: 3 banchi attrezzati per esperimenti di chimica, vetreria, reagentario per gli stessi e materiale vario di scienze naturali, P.C. Pentium 350, stampante, videoregistratore e televisore. Rinnovato con nuove attrezzature e adeguato alle norme della legge 626 sulla sicurezza.

Palestra

Dotazione: campo pallacanestro, pallavolo, spalliere, pedane, cavallo, barre parallele, biorobot, ercolina e materiale vario per le esercitazioni sportive, P.C. Pentium collegato ad internet.

Aula Magna

Dimensioni: superficie mq. 288, volume mc. 1.728, posti 200 a sedere.

Uso: assemblee, manifestazioni teatrali e musicali, conferenze.

Dotazione: schermo per proiezioni, lavagna luminosa, videoproiettore, P.C. Pentium Multimediale, televisore, PC portatile collegato ad internet.

Aula scrutini -Laboratorio polifunzionale

-Impianto elettrico canalizzato con cablaggio reti lan. Impianto di climatizzazione.

- Arredo con 8 scrivanie, 1 mobile portastampante, 1 armadio, 16 sedie ergonomiche
- Postazione di montaggio audio-video
- Monitor HP LCD 22 pollici
- Workstation HP mod. XW4600
- Videocamera Sony HDR SR11
- Stampante laser A3 colori HL Laserjet 5550
- Scanner Mustek MUSC6300A3PRO
- Tavoleta Grafica Wacom PTZ-930G
- 2 postazione per diversamente abili
- 2 Monitor Touch screen 17 pollici LG mod
- Sistema di videoconferenza All in One Sony PCS-TL33P
- Scheda di acquisizione video EDIUS SP
- Software di montaggio video
- Postazione elaborazione grafica e multimedia –creazione e stampa giornalino d’Istituto
- Monitor HP LCD 22 Pollici mod. L2208W
- 3 postazioni multifunzionali e-learning
- Monitor HP LCD 22 pollici mod. L2208W
- Videoproiettore Beng HDM

Biblioteca

- Dotazione: 1 P.C. Pentium IV 1700 e stampante. La biblioteca che conta circa 6500 volumi tra testi di narrativa e di natura giuridica e finanziaria, è aperta nelle ore mattutine con la presenza di un docente interno e la collaborazione volontaria di un altro docente esterno già dipendente di questo istituto.

Aula di Geografia

–Dotazione: 1 P.C. Pentium 350 collegato a video proiettore, carte geografiche

Aule con Lavagna Interattiva Multimediale: n. 3

Fotocopiatrici: n. 2

Servizi fruibili dagli studenti: n. 6 macchine per la distribuzione di bevande e di snack.

ASSISTENTI TECNICI

L'organico degli assistenti tecnici consta di **un'unità** assegnata al laboratorio di **informatica** (codice I95), provvede alle attività di supporto alla didattica e, in particolare:

- alla preparazione dei materiali e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche nei laboratori, garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse;
- al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche.

COLLABORATORI SCOLASTICI

L'organico si compone di **dieci unità** che assicurano la copertura oraria dei relativi servizi ausiliari dalle ore 07:50 alle ore 14:10 nei giorni di lunedì, mercoledì e giovedì, dalle ore 07:50 alle ore 15:15 nei giorni di martedì e venerdì e dalle ore 07:50 alle ore 14:00 il sabato.

I Collaboratori scolastici provvedono all'apertura e alla chiusura dei locali ed ai controlli sulle utenze di acqua e di energia elettrica. Custodiscono le chiavi d'ingresso di tutti i locali, svolgono il servizio di vigilanza sugli alunni e sull'area videosorvegliata, sugli accessi e sul movimento interno del pubblico.

Provvedono altresì:

1. all'accurata pulizia delle aule, dei locali scolastici e degli spazi scoperti;
2. alle mansioni di centralinisti telefonici;
3. alla vigilanza sugli alunni in caso di momentanea assenza dell'insegnante;
4. a regolare il flusso di entrata e di uscita degli studenti, del personale e del pubblico;
5. al servizio di riproduzione fotostatica;
6. alle manutenzioni di piccola entità dei locali e delle attrezzature;
7. a collaborare con la presidenza, gli uffici ed i docenti.

SPAZI ESTERNI

Gli spazi esterni della scuola sono così articolati:

- ingresso principale - piazzale adibito al parcheggio delle automobili dei personale docente e non docente;
- piazzale antistante la palestra con un secondo ingresso con accesso facilitato per il passaggio di portatori di handicap;
- spazio adibito al parcheggio dei motocicli degli alunni; spazio esterno nel quale vengono effettuate attività fisiche (campo da basket, pallavolo, salto in lungo, lancio del disco, ecc.).

PIANO DI EVACUAZIONE

L'edificio si sviluppa su tre piani con due rampe di scale; attualmente sono presenti due scale esterne per l'uscita di sicurezza.

Ogni aula è provvista di indicazioni per l'evacuazione e nei corridoi sono presenti le planimetrie contenenti le norme da seguire in caso di emergenza con le relative vie di fuga, la dislocazione degli estintori fissi e mobili. Sono inoltre presenti a tutti i piani cartelli e pannelli luminosi indicanti le uscite di emergenza. L'evacuazione dell'edificio avviene per piani secondo le modalità riportate nel piano di evacuazione della scuola.

L'Istituto mette a disposizione dei dipendenti e degli utenti i seguenti documenti fondamentali sulla sicurezza dell'edificio:

-Documento di valutazione dei rischi, con l'indicazione del R.S.P.P.

-Piano di evacuazione dell'edificio

-Organigramma della sicurezza

Gli alunni saranno informati sulle procedure di evacuazione nel corso dell'anno scolastico mediante conferenze, prove antincendio, informazione diretta nelle aule e materiale cartaceo.

Sono inoltre disponibili 21 servizi igienici (di cui uno è attrezzato per alunni portatori di handicap); di questi 16 sono a disposizione degli alunni e 5 sono destinati al personale scolastico.

Le condizioni generali dell'immobile risultano nel complesso buone.

PROCEDURA DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI.

E' riconosciuto a chiunque ne abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, ***il diritto di accesso ai documenti amministrativi*** secondo le modalità previste dalla legge n. 241/90 e successive modifiche e integrazioni.

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono riguardare sia il servizio scolastico che amministrativo e didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di classe.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, con un'esposizione sommaria dell'oggetto del reclamo.

I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione, salvo quelli circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver verificato la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre venti giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Dal 2013, ai sensi del D.P.R. n.80/2013 ***l'autovalutazione*** delle scuole è diventato sistema, per cui le scuole dovranno obbligatoriamente, nel prossimo triennio, portare avanti questo processo, seguendo i test e gli indicatori forniti dal ministero. La Direttiva MIUR n.11/2014 ha definito le priorità strategiche del Sistema di Valutazione Nazionale per il prossimo triennio, per cui tutte le istituzioni scolastiche elaboreranno nel corso del primo semestre 2015, attraverso un modello ***online, il Rapporto di autovalutazione.***

La compilazione del **RAV** coinvolge tutti i protagonisti della scuola che, guidati dal Nucleo di Autovalutazione, dovranno raccogliere ed elaborare dati in relazione al contesto, agli esiti e ai processi, con l'individuazione di priorità strategiche e dei relativi obiettivi di miglioramento.

L'ITE "Filangieri" è stato, del resto, sempre tradizionalmente attento all'obiettivo della "qualità", attuando il monitoraggio di tutte le attività proposte nell'offerta formativa del nostro Istituto. Esso si inserisce nello sforzo di perseguire, con la massima efficacia ed efficienza possibile, le finalità individuate, sviluppando coerentemente i programmi di azione e traducendoli in risultati identificabili e valutabili. Questo comporta la definizione, il controllo e il miglioramento di tutti i processi scolastici, dell'organizzazione, della gestione, della comunicazione, con particolare riferimento ai processi di insegnamento-apprendimento. Ciò presuppone la partecipazione di tutti i soggetti implicati nel processo di costruzione del progetto educativo della scuola e la revisione sistematica dello stesso, attraverso vari strumenti di rilevazione. Gli obiettivi che si intendono perseguire con tale attività riguardano:

- *il controllo della conformità alle norme legislative applicabili;*
- *l'interpretazione e la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate;*
- *la soddisfazione e la motivazione del personale;*
- *il controllo dei processi e dei risultati e la ricerca del miglioramento continuo.*

Le aree interessate alla valutazione riguardano l'attività didattica, l'attività amministrativa e le condizioni ambientali, che saranno sottoposte a monitoraggio continuo, in itinere, e finale, attraverso la compilazione di schede da parte di alunni, genitori e personale scolastico.

ATTUAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE

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.

La presente Carta dei servizi, già approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 13 del 22 aprile 2008, aggiornata e integrata, viene approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 14 del 17 luglio 2015.

La scuola si impegna ad assumere adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei servizi, assicurandone la più ampia diffusione attraverso la pubblicazione mediante affissione all'albo e sul sito WEB dell'Istituto.