

IIS POLOTRE FANO

ARTE, TECNOLOGIA E SERVIZI

LICEO ARTISTICO "APOLLONI" - FANO P.zza Marcolini, 15

ISTITUTO TECNICO TRASPORTI E LOGISTICA "ARCHIMEDE" - FANO Via Caduti del Mare, 24

ISTITUTO PROFESSIONALE SERVIZI COMMERCIALI "OLIVETTI" - FANO Via Nolfi, 37

ISTITUTO TECNICO GRAFICA E COMUNICAZIONE "SENECA" - FANO Via Caduti del Mare, 24

ISTITUTO PROFESSIONALE ASSISTENZA EMANUTENZIONE TECNICA "VOLTA" - FANO Via Caduti del Mare, 24

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI 2016-19

La presente Carta dei Servizi dell'Istituto d'Istruzione Superiore POLO3 adatta le linee guida della Direttiva 21 luglio 1995 n.254 e del Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995 alle particolari condizioni dell'Istituto ed al contesto sociale, culturale ed economico in cui opera.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei Servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt.3,33,34 della Costituzione Italiana.

1. UGUAGLIANZA

L'Istituto garantisce l'assoluta uguaglianza di opportunità e di trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche ritenendo le suddette diversità fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto ; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco, anche attraverso iniziative didattiche e culturali che sviluppino l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1

L'Istituto impegna tutti i soggetti erogatori del servizio scolastico ad agire secondo criteri di equità ed obiettività. L'imparzialità, garantita in tutti gli aspetti e nei diversi momenti della vita scolastica, trova nell'ambito dell'insegnamento la sua espressione nel rispetto del pluralismo culturale e in forme di valutazione dell'attività degli studenti rigorose ed ispirate ai principi enunciati nel PTOF.

2.2

Nell'eventualità di conflitto sindacale, l'Istituto garantisce la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1

L'Istituto s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità attraverso:

- Il PROGETTO ACCOGLIENZA delle classi prime finalizzato a:
 - Facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Media nel nuovo contesto scolastico
 - Presentare ai nuovi allievi la struttura e l'organizzazione scolastica
 - Far conoscere il Regolamento d'Istituto
 - Far conoscere il Patto Educativo di Corresponsabilità
 - Presentare il Piano di Sicurezza e le Norme di Comportamento in caso di Emergenza

Inoltre l'Istituto organizza, all'inizio dell'anno scolastico, incontri specifici con i genitori degli alunni delle classi prime dei diversi indirizzi presenti nell'IIS Polo3 per la presentazione e il saluto del Dirigente Scolastico, volti ad illustrare:

- Il funzionamento della struttura scolastica
- L'organigramma funzionale delle diverse figure operanti nell'Istituto
- I progetti più significativi che l'Istituto intende sviluppare durante l'anno scolastico
- Le finalità educative, formative e didattiche dei diversi indirizzi presenti
- Le modalità di rapporto SCUOLA-FAMIGLIA

3.2

L'Istituto garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, abbia il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente. Particolare impegno è prestato per la soluzione di problemi relativi agli alunni con Bisogni Educativi Speciali e ad assicurare a tutti gli studenti pari opportunità di apprendimento.

○ PROGETTO INCLUSIONE

Per rendere concreti il processo di inclusione scolastica e sociale e il successo scolastico e formativo dei nostri alunni, il POLO3 considera necessario perseguire il principio della personalizzazione dell'insegnamento, sancito dalla Legge 53/2003, e applicato nell'ottica della presa in carico globale e inclusiva di tutti gli alunni. L'Istituto, da tempo, si sta attivando per raggiungere le seguenti finalità:

- Diffondere le migliori pratiche di inclusione tra tutto il personale scolastico;
- Favorire l'accoglienza e l'integrazione degli alunni con Bisogni Educativi Speciali attraverso percorsi comuni, individualizzati e/o personalizzati che fanno coesistere socializzazione ed apprendimento;
- Elaborare tre aspetti determinanti del processo di formazione: accoglienza, integrazione, orientamento;
- Informare adeguatamente il personale coinvolto;
- Migliorare la comunicazione e la collaborazione tra famiglia, scuola e servizi sanitari, durante il percorso di istruzione e di formazione;
- Adottare forme di verifica e valutazione adeguate alle necessità formative degli studenti;
- Accompagnare adeguatamente gli studenti con Bisogni Educativi Speciali nel percorso scolastico e formativo

- PROGETTO INTERCULTURA che mira a promuovere nel POLO3 un approccio interculturale investendo tutti gli aspetti della vita scolastica, stimolando una organicità delle esperienze realizzate e incoraggiando una sensibilità interculturale che possa arricchire i percorsi offerti e le persone coinvolte nella scuola.

- IL PROGETTO SPORTELLO D'ASCOLTO attraverso il quale un esperto psico-sociale dell'adolescenza incontra individualmente gli studenti che ne fanno richiesta, previa autorizzazione dei genitori. L'intervento specialistico e mirato dello psicologo si configura come un supporto utile per prevenire fenomeni di disagio legati in particolare all'adolescenza, o per fronteggiare situazioni critiche durante il percorso scolastico.

Si vuol prevedere uno spazio offerto anche ai genitori con lo scopo di accogliere il loro disagio e di stimolare l'emergere di risorse che aiutino a comunicare positivamente con i figli e ad affrontare le difficoltà connesse al ruolo genitoriale.

- ISTRUZIONE DOMICILIARE Attraverso lezioni frontali a domicilio o online, lezioni in video conferenza con la classe, comunicazioni tramite chat, posta elettronica e sito della scuola (didattica online), il progetto si propone di garantire il diritto allo studio anche a quegli allievi che, per gravi motivi di salute, non possono seguire le normali attività scolastiche. Grazie a

questi interventi si cercherà di limitare il disagio e l'isolamento dovuto allo stato di salute, mantenere rapporti con l'ambiente scolastico di provenienza, soddisfare il bisogno di conoscenza e apprendimento.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1

Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, il POLO3 accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate. Per garantire una scelta consapevole all'utente l'istituto, mediante

- IL PROGETTO CONTINUITÀ/ORIENTAMENTO IN INGRESSO, struttura e realizza un percorso formativo di orientamento in grado di offrire ai ragazzi delle medie una valida informazione, in relazione alla proposta educativa e agli indirizzi di studio mediante l'ideazione e realizzazione di materiale informativo e pubblicitario relativo ai diversi istituti, la partecipazione agli open day organizzati dalle scuole medie, l'organizzazione di open day presso i nostri istituti, l'accoglienza nelle classi degli studenti delle scuole medie per l'attività "studente per un giorno".

4.2.

L'Istituto in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico, mediante attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico e la dispersione, e la regolarità della frequenza attraverso continui e attenti interventi di prevenzione, controllo e comunicazione alle famiglie anche attraverso il registro elettronico.

Inoltre s'impegna con

- IL PROGETTO ORIENTAMENTO IN USCITA a promuovere il proseguimento degli studi a livello universitario o a valutare le opportunità di immediato inserimento lavorativo dopo la qualifica o il diploma di maturità mediante le attività:
 - ✓ Organizzazione d'incontri con rappresentanti dell'Università, dell'Accademia ed ex allievi
 - ✓ Partecipazione alla Giornata Nazionale Orienta giovani organizzata da Confindustria
 - ✓ Adesione al progetto "Incontro di orientamento al lavoro, formazione e università" promosso dalla Provincia di Pesaro e Urbino
 - ✓ Incontri di formazione con ADHR
 - ✓ Distribuzione di materiale informativo

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1

L'Istituto POLO3 favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e famiglie attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione della scuola.

5.2

Si impegna inoltre anche in collaborazione con gli enti locali, con le famiglie interessate, con le realtà associative del territorio e del terzo settore ad agevolare le attività extra –scolastiche (educative, ricreative, culturali, artistiche, sportive) che realizzano la funzione della scuola come centro di

promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario scolastico (Lg.107 comma 22).

Le attività gestite da organismi esterni necessitano della stipula di una convenzione per l'utilizzo dei locali.

5.3

L'Istituto al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato, utilizzando spazi ben visibili adibiti all'informazione quali

- Sito web www.polotrefano.gov.it
- Albo on line
- Registro elettronico
- Bacheche

L'Istituto POLO3 tutela il diritto alla riservatezza dei dati personali (D.lgs. 196/2003) e li utilizza secondo i principi fissati dalla legge.

Il diritto all'accesso ai documenti è garantito secondo le norme di cui alla Legge 241/90 aggiornata e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92.

5.4

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per gli Istituti Tecnici e Professionali, le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni con un rientro pomeridiano, per il Liceo Artistico 6 giorni con un rientro pomeridiano.

Il collegio dei docenti ha deliberato unità d'insegnamento non coincidenti con l'unità oraria della lezione, utilizzando gli spazi di autonomia ai sensi DPR 275/99 art.4 per declinare l'offerta formativa in modo da rispondere efficacemente alla molteplicità di interessi e delle aspirazioni dei giovani e alle esigenze del territorio, del mondo produttivo e delle professioni.

La progettazione curricolare e organizzativa è stata effettivamente praticata per realizzare compensazioni tra discipline e/o per introdurre nuove discipline

5.5

La scuola 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.

Per le azioni formative, previste anche in forma differenziata, rivolte al personale ATA si veda il Piano di Formazione ATA presentato nel PTOF 2016-19.

6. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei Curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

6.2.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

La formazione in servizio dei docenti di ruolo è obbligatoria, permanente strutturale. Le attività di formazione sono definite dall'istituzione scolastica in coerenza con il PTOF e con il PdM. (Lg.107 comma 124)

È altresì incentivata la propensione dei docenti a costruirsi percorsi personali di sviluppo professionale, prendendo atto della partecipazione ad azioni formative intensive e prolungate, come quelle richieste dall'introduzione di innovazioni nell'ordinamento o dalla acquisizione di competenze in vista dell'assunzione di nuove responsabilità all'interno del sistema scolastico, nonché quelle utili per la loro rilevanza culturale e le implicazioni didattiche e soprattutto per la necessaria ricaduta positiva sugli esiti scolastici e formativi degli studenti e studentesse. Per quanto riguarda le azioni formative vedere il Piano di Formazione dei Docenti presentato nel PTOF.

PARTE I

7. AREA DIDATTICA

7.1.

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della Mission della scuola.

7.2.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. (Vedere progetto ORIENTAMENTO IN INGRESSO, RI-ORIENTAMENTO, ORIENTAMENTO IN USCITA)

7.3.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume, nel rispetto della normativa vigente, criteri di riferimento quali la validità culturale, la funzionalità educativa, la spesa massima e l'adeguamento alle nuove tecnologie, attentamente analizzati dagli insegnanti e sottoposti al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti.

7.4.

I docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni ed il loro diritto a dedicarsi, nelle ore extrascolastiche, ai propri interessi, alle pratiche sportive, all'apprendimento delle lingue straniere e a tutte le altre attività connesse al loro svago ed alla loro formazione.

7.5.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di coinvolgimento emotivo, incoraggiano l'autostima, sono attenti ai diversi stili di apprendimento, improntano le relazioni educative al massimo rispetto e all'ascolto, avendo come finalità il benessere dell'alunno.

I docenti comunicano gli obiettivi educativi di ogni disciplina, i tempi e i modi di svolgimento delle unità didattiche, gli obiettivi cognitivi e comportamentali stabiliti in coerenza con i piani di lavoro.

I docenti danno consegne chiare e precise per ogni attività programmata; controllano di norma lo svolgimento dei compiti assegnati, richiedono il rispetto di tempi e modi di lavoro e la puntualità nella consegna di elaborati e progetti.

7.6. Progetto Educativo E Programmazione

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, la pubblicazione dei seguenti documenti che, correlati alla Carta dei Servizi, devono consentire un rapporto consapevole, partecipato e trasparente tra l'Istituzione Scolastica e gli stakeholders:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Patto Educativo di Corresponsabilità
- Piano delle Attività dei docenti e del personale ATA
- Regolamento d'Istituto
- Regolamento sul divieto di fumo
- Regolamento dei laboratori
- Regolamento di disciplina ai sensi del DPR n.249/1998, del DPR n.235/07
- Documentazione al Protocollo d'Intervento e Farmaci
- Regolamento per l'Attività Negoziale per la Fornitura di Beni e Servizi
- Programmazione educativa e didattica delle discipline
- Documento di valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs 81/08
- Procedure per i reclami
- Valutazione del servizio (RAV)

PARTE II

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1.

L'Istituto POLO3 individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità di servizi amministrativi:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza
- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

8.2.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati, purché si rimanga nell'ambito del miglioramento rispetto a quelli fissati dalla direttiva ministeriale.

Standard specifici delle procedure

Iscrizioni

8.3.

La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi successive alla prima è effettuata dai docenti coordinatori di classe direttamente agli alunni, fornendo loro le modalità di compilazione e di riconsegna allo sportello della segreteria Didattica.

L'iscrizione alle classi prime è effettuata on line.

8.4.

Il personale di segreteria, anche in orario pomeridiano e con largo anticipo sui tempi di consegna stabiliti dal MIUR, è a disposizione delle famiglie per offrire il supporto necessario alla compilazione dei modelli.

Rilascio di Documenti

8.5.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni lavorativi e di 5 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

La predisposizione degli atti, a seguito domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della Legge 241/90 aggiornata e del D.P.R. n. 352 del 27.6.92 avviene entro trenta giorni.

8.6.

Gli attestati ed i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.

8.7.

I documenti di Valutazione degli alunni sono pubblicati sul registro elettronico al termine delle operazioni generali di scrutinio e sono visibili ai genitori individualmente.

8.8.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

- Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00
- Lunedì, mercoledì, venerdì dalle 14:30 alle ore 17:00
- Sabato chiuso

Il dirigente Scolastico riceve ogni giorno, preferibilmente previo appuntamento.

Il DSGA riceve, per gli atti di sua competenza, nell'orario di apertura degli uffici.

I fornitori e le altre utenze, che devono ricevere informazioni e/o consegnare materiali, possono accedere agli uffici di Segreteria nell'orario di apertura degli uffici.

L'ora di ricevimento dei genitori da parte dei docenti avviene secondo un calendario comunicato alle famiglie, disponibile sul sito web www.polotrefano.gov.it e affisso all'albo della scuola.

8.9.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.10.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti alle informazioni per garantire la trasparenza amministrativa:

- Albo sindacale
- Sito web d'istituto www.polotrefano.gov.it con ALBO PRETORIO, CIRCOLARI, ORARI, TRASPARENZA, CURRICOLI, ecc.
- REGISTRO ONLINE (voti e assenze degli alunni in tempo reale per le famiglie)

Sono inoltre presenti spazi per bacheche dei Docenti, del Personale ATA, RSU, degli Studenti, dei Genitori.

8.11.

All'ingresso dell'istituto è presente e riconoscibile un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le piene informazioni per la fruizione dei servizi.

8.12.

Gli operatori scolastici amministrativi ed ausiliari indossano in modo visibile il cartellino di identificazione.

8.13.

Il Regolamento d'Istituto è disponibile sul sito della scuola www.polotrefano.gov.it e in formato cartaceo in ogni classe.

PARTE III

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1.

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare al Dirigente o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo. La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e esterna nell'ambito del circondario scolastico promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

La scuola s'impegna a dare applicazione alla legge sul divieto di fumo.

In tutti i plessi del Polo3, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione).

PARTE IV

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DELSERVIZIO

10.1. Procedura dei reclami

I reclami devono essere espressi in forma scritta utilizzando l'apposito modulo, con indicazione delle generalità del proponente e la data di compilazione.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Tutti i reclami saranno vagliati dai responsabili del Servizio Reclami che informeranno il Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine, risponde ad ogni reclamo con atti formali, con celerità e comunque entro 15 giorni, attivandosi nel contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora l'oggetto del reclamo non sia di sua competenza o comunque coinvolga compiti e responsabilità di altri soggetti istituzionali, il Dirigente Scolastico fornisce le indicazioni circa il corretto destinatario o sulle attribuzioni istituzionali.

Annualmente il Dirigente Scolastico relaziona in modo analitico sui reclami e successivi provvedimenti al Consiglio d'istituto.

10.2. Valutazione del Servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli studenti, ai docenti, alle famiglie e procedure elaborate dalla commissione Qualità e dal Nucleo Di Autovalutazione per il RAV.

PARTE V

11. ATTUAZIONE

11.1.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 28 ottobre 2016 (Allegato al PTOF 2016-19)

11.2.

Il MIUR cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.