

Allegato 2

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il riferimento per l'individuazione dei principi fondamentali cui si ispira questa carta è la Costituzione della Repubblica Italiana, in particolare agli articoli 2, 3, 9, 11 e 33.

PRINCIPI

Art. 1 - UGUAGLIANZA

L'istituto, nell'erogazione del servizio, si impegna a non discriminare gli utenti per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e condizioni socio economiche.

Art. 2 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

L'Istituto s'impegna a garantire 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 attività mirate che trovano la loro declinazione nel Piano dell'Offerta Formativa. Particolare impegno è prestato per la risoluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri e a quelli in situazione di handicap. Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli alunni.

Art. 3 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

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

L'Istituto garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art. 4 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Il Dirigente scolastico, i docenti, il personale non docente, i genitori e gli studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una

gestione partecipata della scuola, nell'ambito istituzionale degli organi previsti dalla legge. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione delle finalità della scuola come definite nel POF.

L'Istituto favorisce le attività extrascolastiche aventi come obiettivo la promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso delle aule, dei laboratori e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico come da regolamento .

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, assume come obiettivo la collaborazione più ampia con altre agenzie educative presenti sul territorio al fine di conseguire un'efficace ed organica integrazione dell'offerta formativa. Favorisce altresì iniziative d'orientamento in uscita anche con attività volte all'integrazione del sistema scolastico con il mondo del lavoro.

L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

Art. 5 - LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Art. 6 - PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il Piano dell'Offerta Formativa è il documento fondamentale che esprime l'identità culturale e progettuale dell'Istituto ed in esso è esplicitata la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa. Il P.O.F deve essere coerente con gli obiettivi generali relativi al nostro indirizzo di studi. Il Piano è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali e delle scelte di gestione ed amministrazione, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi previsti per legge validamente costituiti. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto, reso pubblico mediante affissione all'albo e diffuso all'utenza.

Art.7 - AREA DIDATTICA

L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione 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.

L'Istituto 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. A tal fine definisce nel P.O.F. le modalità di attuazione delle attività e d'informazione per gli studenti in entrata e in uscita.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

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 rapporto con gli studenti i docenti dialogano costruttivamente e si impegnano a tener presente il loro compito di adulti educatori

Il Collegio dei docenti stabilisce le modalità di comunicazione con le famiglie per favorire il raggiungimento degli obiettivi didattici educativi. Vengono fissate ore di ricevimento degli insegnanti nella prima settimana del mese. Le modalità ed il calendario sono comunicati e affissi entro la metà di ottobre.

Art.8 - PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La programmazione educativa e didattica coinvolge in diversificati momenti tra loro coerenti il Collegio dei Docenti, i gruppi disciplinari, i consigli di classe, i singoli docenti.

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

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'accoglienza, l'orientamento, il recupero.

La programmazione didattica è elaborata ed approvata dal dipartimento disciplinare e dal consiglio di classe entro il mese di ottobre.

Essa delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi. Definisce la programmazione per disciplina, sceglie le modalità per la verifica dei prerequisiti, definisce le prove strutturate, definisce i criteri di valutazione delle verifiche.

La programmazione educativa e didattica è sottoposta periodicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Le valutazioni delle verifiche saranno comunicate agli alunni e genitori.

L'utenza è informata sulla programmazione educativo-didattica mediante la seguente procedura: presentazione e discussione nei consigli di ottobre. In seguito tutta la documentazione è depositata presso l'ufficio di presidenza. Su richiesta la consultazione è concessa nei locali dell'Istituto e la duplicazione può essere richiesta presso la segreteria al costo stabilito della normativa vigente.

Art. 9 - IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il regolamento d'Istituto rappresenta l'insieme delle norme cui tutte le componenti scolastiche devono attenersi al fine di garantire il buon funzionamento dell'Istituto fissando i limiti entro cui ciascuno può vivere e realizzare la propria esperienza di vita e di formazione in modo libero e solidale. Esso è parte integrante del P.O.F. e si trova come Allegato 1.

Art. 10 - STATUTO DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI

Lo statuto delle studentesse e degli studenti (D.P.R. n.249 del 24 giugno 1998) è uno strumento per garantire la partecipazione piena e attiva degli alunni alla vita e alle scelte della comunità scolastica. E' una carta dei diritti e dei doveri che riconosce la personalità giuridica degli studenti nel processo di formazione e apprendimento.

Art. 11 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario (A.T.A.) svolge le mansioni previste dal CCNL in spirito di collaborazione con la Dirigenza, secondo i rispettivi profili professionali.

L'Istituto individua e garantisce altresì l'osservanza e il rispetto dei seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi d'attesa degli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle 09.00 alle 13.00. Gli alunni possono accedere agli stessi dalle 10.15 alle 10.35.

L'Ufficio di Presidenza (Dirigente Scolastico e Collaboratore vicario) ricevono il pubblico su appuntamento telefonico ed ogni qualvolta se ne verifichi la necessità durante il proprio orario di servizio, che è articolato sulla base delle esigenze dell'Istituto e nel rispetto dei termini contrattuali.

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi riceve l'utenza durante l'orario di servizio.

Nel periodo della regolarizzazione delle iscrizioni, la distribuzione dei moduli è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, previa richiesta scritta effettuata anche tramite fax, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Il Diploma e l'annesso certificato sono consegnati a vista secondo le disposizioni del Presidente dell'Esame di Stato.

Le valutazioni di fine anno sono espone, quelle negative sono comunicate tramite comunicazione telefonica o scritta. La pagella viene consegnata all'atto del superamento dell'Esame di Stato.

L'Istituto 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.

Per l'informazione vengono adottati i seguenti criteri:

- sono esposti in spazi ben visibili: organigramma generale, composizione organi collegiali, coordinamenti e commissioni.
- sono inoltre resi disponibili appositi spazi per: albo docenti, albo personale A.T.A., bacheca sindacale, bacheca degli studenti, bacheca del Comitato genitori.

Presso l'ingresso devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Art.12- CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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. Gli studenti sono tenuti a comportarsi con la dovuta diligenza atta a salvaguardare gli ambienti, le suppellettili e le attrezzature della scuola. Gli insegnanti con la collaborazione degli operatori scolastici vigileranno e svolgeranno azione preventiva per garantire il mantenimento in buono stato della scuola.

Nel rispetto delle disposizioni vigenti, il Dirigente Scolastico in collaborazione con il responsabile della sicurezza ha elaborato la relazione per la valutazione dei rischi, il piano di sicurezza e il piano di evacuazione che viene annualmente verificato.

L'Istituto è dotato dei seguenti elementi qualificativi:

- i locali e servizi in uso sono ripartiti su più piani;
- le suppellettili e le attrezzature in dotazione risultano sufficienti e in generale di buona qualità;
- la palestra è utilizzata per la normale attività didattica secondo un orario affisso, per attività extracurricolari pomeridiane ed eventuali attività sportive rivolte al territorio;
- i laboratori di scienze naturali, chimica, fisica (in numero di due), linguistico, informatica e multimediale sono utilizzati sia per le attività curricolari che per quelle extracurricolari pomeridiane, nonché per corsi di aggiornamento;
- l'aula magna in uso ha una capienza di circa 300 posti a sedere, è utilizzata per le riunioni collegiali, comitato studentesco e dei genitori, per conferenze, corsi d'aggiornamento;
- la biblioteca dell'Istituto dispone di testi scientifici, di lettura, manuali, riviste ed il suo funzionamento è regolamentato secondo le indicazioni riportate sul regolamento d'Istituto;
- una sala e servizi a disposizione dei docenti;
- un bar per la ristorazione;
- il numero dei servizi igienici rispetta la normativa vigente;
- non esistono barriere architettoniche;
- esiste un ascensore.

L'Istituto è aperto alla soddisfazione di richieste d'utilizzo dei locali da parte di terzi. Il Dirigente Scolastico concede l'autorizzazione secondo i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto e le norme fissate dal proprietario dell'edificio, cioè la Provincia Regionale di Catania.

Art. 13 - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a breve anche tramite posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi o non sottoscritti non verranno presi in considerazione.

I reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al Direttore dei servizi generali e amministrativi, al coordinatore didattico del consiglio di classe, al singolo docente. L'Istituto garantisce risposta tempestiva e comunque entro 15 giorni.

Valutazione del servizio. La scuola, al fine di attendere al miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, attua un monitoraggio delle seguenti aree: non ammissioni alla classe successiva, orientamento, attività pomeridiane, progetti speciali, recuperi, dispersione, previo l'utilizzo di alcuni indicatori di Qualità specificatamente elaborati nei coordinamenti di materie. Il Collegio docenti opera verifiche sul P.O.F. in ognuna delle sue riunioni. Alla fine dell'anno scolastico redigerà una relazione e la invierà al Consiglio d'Istituto.

Art. 14 - ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute in norma di legge nei contratti collettivi o per delibera del Consiglio d'Istituto.

Il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri d'attuazione della presente carta.