



PARTE QUARTA

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA.

Principi e criteri di attuazione, finalità,

PARTE I

Principi fondamentali

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della legge 27 dicembre 1947 (Costituzione italiana).

1. Uguaglianza.

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

2. Imparzialità e regolarità

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

2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. Accoglienza e integrazione.

3.1. La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati comportamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche pubbliche o paritarie dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

4.2. Il diritto all'istruzione, la regolarità della frequenza e della dispersione scolastica sono assicurati da tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

5.1. Istituzioni, personale della scuola, genitori, studenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2. Le istituzioni scolastiche e gli Enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche 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 del servizio scolastico.

5.3. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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





5.5. Per le stesse finalità, 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.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, 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 re nell'offerta formativa di ciascun indirizzo.

6.2. 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.

7. I compiti dell'Istituzione scolastica.

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, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tal fine la scuola opera in vista del miglioramento continuo del servizio attivando sistema di monitoraggio e di rilevamento delle non conformità

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 delle personalità degli studenti.

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola 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. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti del primo biennio devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4. 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 per gli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dall' Ordinamento Scolastico dell'indirizzo Liceale scientifico e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ai propri interessi, all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti, che possono costituire credito formativo per gli studenti del triennio.

7.5. Nel rapporto con gli studenti i docenti colloquiano in modo pacato e autorevole e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 La scuola tutela la sicurezza e l'incolumità degli studenti e di tutti gli operatori e vigila sui beni di tutti.

8. Piano dell'Offerta Formativa e Regolamento d'Istituto.

La scuola garantisce l'elaborazione; l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

8. 1. Piano dell'Offerta Formativa.

Il P.O.F., elaborato dalla scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento d'Istituto, il P.O.F 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, il Regolamento d'Istituto regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

8. 2. Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:



Funzionamento, modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei Consigli di classe, del Collegio docenti, del Consiglio di Istituto e di tutti gli altri organi o commissioni della scuola; i diritti e doveri di tutte le componenti della scuola; il Regolamento di Disciplina, il Regolamento viaggi d'Istruzione, il Regolamento di Sicurezza d'Istituto.

Il Regolamento comprende le modalità di giustificazione e di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti; le norme per l'utilizzo degli spazi dei laboratori, delle palestre, della biblioteca e delle attrezzature.

Informazioni All'utenza sul P.O.F. e sul Regolamento D'Istituto.

- Redazione del P.O.F. e del Regolamento d'Istituto, da parte delle Commissioni preposte: entro il 30 giugno dell'anno in corso per quello successivo.
- Approvazione degli Organi Collegiali entro il 30 giugno dell'anno scolastico precedente di validità cui si riferisce il documento.
- Divulgazione mediante: Albo, copie fotostatiche, Sito Internet entro il 15 novembre dell'anno di validità cui si riferiscono i documenti.
- Copia originale depositata presso l'Ufficio di Dirigenza come allegato del verbale del Collegio e/o del Consiglio d'Istituto che lo hanno deliberato.
- Duplicazione presso l'Ufficio Gestione Alunni al costo di € 0,52 (costo fisso) e €0.05 per ogni copia.

9. Programmazione Educativa, Didattica, Piano di Lavoro e Contratto Formativo.

9. 1. Programmazione Educativa.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti sentito il parere dei singoli Dipartimenti disciplinari, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi, e negli obiettivi formativi propri dell'indirizzo di studi. 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 d'Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno; l'informazione è garantita tramite comunicazioni scritte finalizzate a tutta l'utenza.

9. 2. Programmazione Didattica.

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

delinea il percorso formativo della classe e/o del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti come trasversali;

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".

Informazioni All'utenza Sulla Programmazione Didattica

Redazione da parte del Consiglio di classe entro il mese di settembre.

Pubblicazione mediante copia fotostatica entro ottobre con consegna di copia degli obiettivi trasversali ai Rappresentanti degli studenti.

Copia originale depositata presso l'Ufficio dei Collaboratori come allegato del verbale dei Consigli di classe di settembre.

Duplicazione presso l'Ufficio Gestione Alunni a costo zero.

9. 3. Piano di Lavoro.

E' elaborato dal docente coerentemente con gli obiettivi didattici ed educativi definiti ed approvati dal Consiglio di classe in sede di programmazione didattica.

Redazione da parte del docente entro ottobre.

Pubblicazione mediante copia fotostatica entro ottobre con consegna di copia del piano di lavoro ai



Rappresentanti degli studenti.

Copia originale depositata presso l'Ufficio Gestione Alunni.

Duplicazione presso l'Ufficio Gestione Alunni a costo zero.

9. 4. Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e lo studente, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

lo studente deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

PARTE II

10. Servizi amministrativi.

10.1. 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;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

tempi di attesa agli sportelli;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

10.2. Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

10.3. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

10.4. L'Ufficio Gestione Alunni garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

10.5. Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

10.6. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

10.7. I documenti di valutazione degli studenti sono consegnati direttamente dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

10.8. Gli uffici di segreteria -compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo- garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e/o di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. Gli uffici di Direzione, il Dirigente scolastico, i Collaboratori del Dirigente, il Direttore dei servizi generali e amministrativi, ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

10.9. 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 seguiti i seguenti criteri:

10.10. L'Istituto deve assicurare spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);
organigramma dell'Istituto completo di tutte le funzioni;
organigramma degli organi collegiali;
organico del personale docente e A.T.A.;
albi d'istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

Albo d'Istituto;
bacheca Sistema Gestione Qualità;
bacheca Sindacale;
bacheca Docenti;
bacheca degli Studenti;
bacheca dei Genitori.

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

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

10.13. Il Regolamento d'Istituto e il Manuale della Qualità devono avere adeguata pubblicità mediante affissione.

PARTE III

11. Condizioni ambientali della scuola.

11.1. L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il personale.

Il personale Collaboratore scolastico deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

11.2. 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 studenti) 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 utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione 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 dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per portatori di handicap.
- 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.





11.3. I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

PARTE IV

12. Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

12.1. Procedura dei reclami.

Le segnalazioni di disservizio e i reclami devono essere espressi in forma scritta e circostanziata su apposito modulo, e devono contenere generalità e reperibilità del proponente secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione Qualità.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti su apposito modulo.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 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. Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica sui disservizi e reclami pervenuti e sui provvedimenti correttivi adottati. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

12.2. Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio, tramite la Commissione didattica che la redige, approva una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

PARTE V

13. Attuazione

13.1. 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.

13.2. Il Dirigente scolastico cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

