

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

PREMESSA

La presente Carta dei servizi scolastici è il documento nel quale l'Istituto rende noti

- I principi fondamentali ai quali si ispira la sua attività
- Le caratteristiche di qualità delle varie attività d'istruzione
- I livelli o obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali tenderanno le attività della struttura organizzativa
- I meccanismi per valutare e monitorare l'attività svolta al fine di praticare utili correttivi
- I mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni

Essa si ispira agli articoli 3, 33, e 34 della Costituzione Italiana e tiene conto dello schema di riferimento contenuto nel D.P.C.M. 7 giugno 1995 e nella C.M.15 gennaio 1996.

La Carta dei servizi, unitamente al Piano dell'Offerta Formativa e al Regolamento d'Istituto, costituisce l'insieme dei documenti fondamentali dell'Istituto.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1 UGUAGLIANZA

L'Istituto si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i suoi utenti. Le regole che disciplinano i rapporti fra gli utenti (studenti, famiglie, territorio) e la scuola sono uguali per tutti. Non verranno ammesse discriminazioni per alcun motivo (sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche...).

Art. 2 IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

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

L'Istituto, attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità del servizio nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni contrattuali vigenti.

Art. 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

L'Istituto favorisce, secondo la pianificazione annuale, l'accoglienza dei genitori e degli studenti, nonché l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi.

Particolare attenzione verrà riservata agli studenti delle classi iniziali e nelle situazioni che lo richiedano per la soluzione di problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, ai degenti in ospedale, ai portatori di handicap.

Art. 4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere, in piena libertà e senza condizionamenti fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, l'Istituto e il corso di studi che corrispondono alle proprie aspirazioni ed interessi.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione dell'evasione e dispersione scolastica in collaborazione con le altre istituzioni, da corsi di recupero e integrativi, da specifiche iniziative dei consigli di classe volte a prevenire l'insuccesso e la frequenza discontinua.

Art. 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

Protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta sono tutte le componenti scolastiche sia collegiali che individuali.

L'Istituzione promuove ogni forma di partecipazione secondo la legge e tende ad assicurare la massima semplificazione delle procedure.

La legge 241/90 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti) è assunta quale riferimento fondamentale nella regolazione del servizio.

Copia dei documenti fondamentali (Carta dei servizi, POF, Regolamento) è affissa annualmente all'albo dell'Istituto e depositata in segreteria per la duplicazione agli studenti.

La gestione partecipata dell'Istituto avviene nell'ambito e per mezzo degli Organi Collegiali secondo le norme vigenti e le disposizioni del Regolamento d'Istituto.

Il comportamento gestionale degli Organi Collegiali dovrà favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Art. 6 STANDARD GENERALI DEL SERVIZIO

L'Istituto si impegna a garantire un'informazione completa e trasparente delle procedure di attuazione del servizio scolastico.

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

L'Istituto garantisce ed organizza, con pianificazione annuale, le linee d'indirizzo e le strategie di intervento, l'aggiornamento del personale docente e non docente in collaborazione con le istituzioni, gli enti preposti.

L'Istituto si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. L'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico sarà consentito attraverso la stipula di contratti e convenzioni d'uso con soggetti pubblici o privati.

Art. 7 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di 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, recepiti nei piani di studio degli indirizzi presenti nell'Istituto.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno di tutto il personale scolastico in servizio per il quale gli Organi collegiali e il Dirigente Scolastico si adopereranno favorendo la partecipazione a corsi secondo criteri di necessità ed equità.

PARTE I - AREA DIDATTICA

Art. 8 QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ

1 L'Istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile si impegna a garantire l'adeguatezza delle attività educative e didattiche alle esigenze culturali e formative degli studenti.

Di norma la continuità educativa verrà assicurata:

- dalla continuità verticale dei docenti nel quinquennio,
- dal raccordo tra le programmazioni annuali dei docenti, del Consiglio di classe e del Collegio docenti,
- dalla conoscenza e dall'approfondimento comune delle problematiche metodologiche e didattiche.

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

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio per gli studenti con i quali instaureranno un rapporto di fiducia e rispetto reciproco.

3 L'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicazione annuale del Piano dell'Offerta Formativa (POF) nel quale sono esplicitati le scelte educative (bisogni formativi, obiettivi, competenze da far acquisire), le soluzioni di carattere organizzativo e didattico, i criteri per la gestione operativa della scuola (ruoli, funzioni, compiti), la valutazione d'Istituto, i progetti per il miglioramento dell'attività scolastica curricolare ed extracurricolare.

4 L'Istituto è dotato di un Regolamento e assume lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti quale riferimento per la regolamentazione dei diritti e dei doveri di questi ultimi delineando un percorso di integrazione tra i componenti della Comunità scolastica basato sul rispetto reciproco, sulla libertà e sulla responsabilità di ciascuno.

5 L'Istituto assicura la comunicazione trasparente e tempestiva alle famiglie dei risultati conseguiti dagli studenti secondo le modalità stabilite dal Collegio dei Docenti.

6 Gli utenti saranno informati sulla programmazione educativa e didattica che verrà elaborata all'inizio di ciascun anno scolastico mediante gli Organi Collegiali, i coordinatori di Classe, l'affissione all'albo di Classe posto in ciascuna aula.

Art. 9 CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce in primo luogo tra il Docente e l'Allievo attraverso il dialogo sugli obiettivi didattico-educativi concordati all'inizio di ciascun anno nella scheda di programmazione per disciplina ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la Classe, gli Organi dell'Istituto, i Genitori, gli Enti Esterni preposti o interessati al servizio scolastico attraverso il dialogo e il contributo dato per la formulazione della progettazione della scheda annuale del consiglio di classe..

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

l'allievo deve conoscere:

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

attraverso l'informazione ricevuta o richiesta sui piani di lavoro annuali dei docenti e del Consiglio di Classe, attraverso la partecipazione attiva agli organi collegiali, attraverso il docente coordinatore e/o tutor.

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa
 - motivare il proprio intervento didattico
 - esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
- attraverso il piano di lavoro annuale, il registro personale, la relazione finale sull'attività svolta.

il genitore deve:

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

attraverso l'informazione ricevuta o richiesta sul POF, sui piani di lavoro annuali dei docenti e del Consiglio di Classe, attraverso la partecipazione attiva agli organi collegiali, ai ricevimenti dei genitori, ai colloqui con il coordinatore di classe.

PARTE II - AREA AMMINISTRATIVA

Art. 10 FATTORI DI QUALITÀ

Sono considerati fattori di qualità del servizio amministrativo:

- la celerità delle procedure
- la trasparenza delle informazioni e degli atti
- l'informatizzazione dei servizi di segreteria
- i tempi di attesa contenuti
- la flessibilità degli orari di servizio al pubblico
- il rispetto e la cortesia verso l'utente

Art. 11 STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni e negli orari previsti e pubblicizzati in modo efficace.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti.

Il rilascio di certificati è effettuato nell'ordinario orario di apertura della segreteria al pubblico entro tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza, entro cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

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

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Art. 12 ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico consono alle esigenze degli utenti e del territorio secondo le indicazioni ricevute dai rappresentanti delle componenti del Consiglio d'Istituto.

Dell'orario di ricevimento viene data pubblica comunicazione mediante affissione all'Albo d'Istituto.

Art. 13 INFORMAZIONE

Nell'Istituto sono assicurati i seguenti spazi per l'informazione:

- Albo d'Istituto
- Albo degli studenti
- Albo sindacale
- Albo degli interventi e servizi agli studenti
- Albo dei docenti
- Albo del personale non docente

Per l'informazione vengono resi noti mediante affissione

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli organi collegiali
- Organico del personale docente e non docente

Il personale operante nell'Istituto deve essere riconoscibile secondo la qualifica e la funzione, con particolare riguardo per quello all'ingresso e presso gli uffici.

PARTE III - AREA AMBIENTALE

Art. 14 CONDIZIONI AMBIENTALI E DI SICUREZZA

L'Istituto si impegna a mantenere l'ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro e a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di assicurare la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

L'Istituto provvede annualmente a stipulare una assicurazione personale di studenti, docenti e operatori scolastici a spese degli interessati.

Il POF contiene e rende pubblico nell'Analisi di Fattibilità il numero e la qualità delle aule, le dotazioni organiche, l'uso delle aule speciali, dei laboratori, della palestra, degli spazi aperti, della biblioteca e del servizio fotocopie i cui regolamenti e orari di attività, curati da chi ne ha la responsabilità, vengono pubblicati mediante affissione.

L'Istituto è provvisto di Piano di evacuazione in caso di calamità, esposto in tutti i locali, di cui viene assicurata l'attuabilità mediante esercitazioni semestrali.

PARTE IV – RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 15 PROCEDURA

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde entro trenta giorni dalla sottoscrizione del reclamo.

Qualora la competenza non sia del Dirigente, al reclamante vengono fornite precise indicazioni del corretto destinatario.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio e al suo miglioramento ogni anno viene compiuto un rilevamento mediante questionario anonimo proposto a docenti, studenti e genitori i cui risultati vengono successivamente resi noti a tutte le componenti.

PARTE V – ATTUAZIONE DELLA CARTA

Art. 16 ADOZIONE E VALIDITÀ

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano nel rispetto delle norme vigenti e fino a modifica delle stesse.

Per tutti gli adempimenti non previsti esplicitamente si fa riferimento alla su citata Carta generale.

La presente Carta viene adottata dal Consiglio d'Istituto, con delibera del 29/11/2002.

LICEO SCIENTIFICO STATALE "LEONARDO" – GIARRE

CARTA DEI SERVIZI

AREA DIDATTICA

FATTORI DI QUALITÀ	SERVIZI	STRUMENTI	FORME DI RICONOSCIMENTO
-------------------------------	----------------	------------------	------------------------------------

- Efficacia delle attività educative	- Piano di lavoro e progettazione di classe	- Scheda di progettazione	a. retribuzione dal fondo dell'istituzione secondo contratto nazionale e decentrato
- Adeguatezza dell'insegnamento alle esigenze culturali e formative degli utenti	- Libera attività di docenza	- Libri di testo	
- Continuità didattica	- Attività di recupero e potenziamento	- Mezzi multimediali	
- Validità culturale e funzionalità dei libri di testo	- Attività culturali integrative ed extracurricolari	- Biblioteca di classe e d'istituto	
- Rapporto dialogico tra le parti	- Servizi di ascolto e orientamento studenti	- Aule e spazi speciali	
- Informazione sull'offerta formativa e sulla programmazione	- Ricevimento e colloquio con i genitori	- Enti e risorse del territorio	
- Imparzialità e trasparenza nella valutazione	- Attività culturali a favore del territorio	- Servizi socio-sanitari	
		- Università e imprese	

LICEO SCIENTIFICO STATALE "LEONARDO" – GIARRE

CARTA DEI SERVIZI

AREA AMMINISTRATIVA

FATTORI DI QUALITÀ	SERVIZI	STRUMENTI	FORME DI RICONOSCIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Celerità delle procedure - Trasparenza delle informazioni e degli atti - Informatizzazione dei servizi - Tempi di attesa - Flessibilità degli orari di servizio al pubblico - Rispetto e cortesia verso gli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Iscrizione e alunni - Rilascio certificati e diplomi - Cura documentazione degli studenti - Stato di servizio del personale - Programmazione e Contabilità - Contatti in rete 	<ul style="list-style-type: none"> - Uffici con idoneo arredo - Programma amministrativo annuale (PA) - Mezzi di comunicazione - Mezzi multimediali - Rete ministeriale - Enti e risorse del territorio 	<p>b. retribuzione dal fondo dell'istituzione secondo contratto nazionale decentrato e</p>

LICEO SCIENTIFICO STATALE "LEONARDO" – GIARRE

CARTA DEI SERVIZI

AREA AMBIENTALE

FATTORI DI QUALITÀ	SERVIZI	STRUMENTI	FORME DI RICONOSCIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Pulizia - Accoglienza e confort - Sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> - Pulizia ordinaria e straordinaria dei locali - Servizio mensa - Cura dell'area verde - Assicurazione personale - Esercitazione di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> - POF (Analisi di fattibilità) - Piano di evacuazione - Addetti alla sicurezza - Addetti al verde - Contratto assicurativo - Contratto mensa 	<ul style="list-style-type: none"> c. retribuzione dal fondo dell'istituzione secondo contratto nazionale e decentrato