

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

### **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socioeconomiche.

### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

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

La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni ad essa 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 ED INTEGRAZIONE**

La scuola s'impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, 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.

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**

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali 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.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la 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.

## **5. PARTECIPAZIONE**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, 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.

La scuola e gli enti locali s'impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino 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.

L'Istituto s'impegna ad instaurare rapporti stabili con la città e il territorio, attraverso la promozione di iniziative culturali e sociali. Previo accordo con gli Enti locali competenti, collabora a rendere disponibili i propri locali per un uso pubblico anche al di fuori del normale orario scolastico.

La scuola, 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, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto della 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, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

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.

## **PARTE I: AREA DIDATTICA**

La scuola, grazie alle competenze professionali del personale e con 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 alunni, nel rispetto delle proprie finalità istituzionali.

Nella scelta dei libri di testo, i docenti assumono come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità rispetto agli obiettivi formativi, oltre che l'osservanza della Legge n. 169/2008, art. 5.: *"... i competenti organi scolastici adottano libri di testo in relazione ai quali l'editore si sia impegnato a mantenere invariato il contenuto nel quinquennio, salvo le appendici di aggiornamento eventualmente necessarie da rendere separatamente disponibili. .... Salva la ricorrenza di specifiche e motivate esigenze, l'adozione dei libri di testo avviene con cadenza quinquennale, a valere per il successivo quinquennio. Il dirigente scolastico vigila affinché le delibere del collegio dei docenti concernenti l'adozione dei libri di testo siano assunte nel rispetto delle disposizioni vigenti."*

I docenti assegnano i compiti da svolgere a casa rispettando la programmazione didattica stabilita dal Consiglio di classe, in modo da dar luogo a carichi di lavoro sopportabili per gli studenti. Gli insegnanti si impegnano altresì, sulla base del proprio orario settimanale, a ripartire le verifiche in modo che risulti coerente e razionale nel suo insieme il carico di lavoro auricolare e domestico.

Gli studenti dovranno essere puntuali nell'esecuzione dei compiti.

I tempi di consegna degli elaborati scritti saranno improntati a rapidità e comunque rapportati ai tipi di verifica, alla funzione formativa da essa svolta e al carico di lavoro degli insegnanti. Normalmente le prove strutturate e quelle semistrutturate saranno

corrette entro il termine di sei giorni dall'effettuazione.

I compiti in classe saranno corretti e consegnati entro 15 giorni, o comunque entro la prova successiva.

Il riscontro di errori e lacune, sia di natura nozionistica sia inerenti l'ambito delle abilità, non deve generare mortificazioni, ma essere momento di crescita nel superamento degli stessi. I docenti, inoltre, utilizzano metodologie e strumenti diversificati e funzionali agli obiettivi da raggiungere.

I docenti favoriscono la partecipazione attiva degli alunni e ne incoraggiano la fiducia per le proprie possibilità, rispettando la specificità individuale del modo di apprendere.

Fondamentali sono la conoscenza della programmazione da parte degli studenti e la trasparenza dei criteri di valutazione.

Tra le finalità educative avrà un'importanza fondamentale il consolidamento del rispetto della comunità scolastica e dell'intero suo ambiente.

## **FORMAZIONE DELLE CLASSI**

### Classi prime

Gli iscritti, distinti in base alle lingue straniere studiate, vengono suddivisi in gruppi numericamente uniformi, con un rapporto omogeneo fra maschi e femmine e un'equa suddivisione degli alunni in base al giudizio ottenuto all'esame di licenza media.

Si considerano inoltre l'opportunità di tenere insieme gli iscritti provenienti da località lontane e le eventuali richieste di gruppi non numerosi di alunni (max. 3, purché tutti consenzienti) di frequentare la stessa classe, sempre che ciò non pregiudichi la corretta formazione delle classi. Ai gruppi così costituiti sono assegnate per sorteggio le sezioni di appartenenza. I ripetenti sono ripartiti uniformemente nelle varie sezioni e, salvo esplicita richiesta in contrario, non vengono mantenuti nelle sezioni di provenienza.

### Classi successive

Vengono di norma mantenute le classi esistenti, in caso di contrazione del numero delle sezioni, si procederà a frazionare le classi che permettano la più agevole suddivisione degli alunni. Questi saranno assegnati per sorteggio alle classi già esistenti in modo che si ottengano gruppi di consistenza numerica uniforme e secondo un equo rapporto fra

maschi e femmine.

Ai ripetenti, suddivisi uniformemente fra le varie classi, verranno assegnate sezioni diverse da quelle di provenienza. È possibile derogare a tali criteri quando vi sono classi in cui il numero di promossi è sensibilmente inferiore ai minimi normativi e quando eventuali richieste di reinserimento nella classe di provenienza dei ripetenti non alterino la composizione equilibrata della classe.

### **ASSEGNAZIONE DEI DOCENTI ALLE CLASSI**

In caso di variazioni nella composizione delle cattedre, il Dirigente Scolastico stabilisce l'assegnazione delle stesse tenendo conto dei seguenti criteri senza priorità:

- disponibilità ad insegnare nelle classi sperimentali (per l'assegnazione alle classi sperimentali),
- la posizione dei docenti nelle graduatorie d'Istituto,
- la continuità didattica nel corso del quinquennio,
- la possibilità di costituire cattedre dividendo od accorpendo le discipline appartenenti ad una stessa classe di concorso.

Quando si rendono libere una o più cattedre, i docenti delle classi di concorso interessate hanno facoltà di chiedere per iscritto il passaggio alle cattedre liberatesi. Il Dirigente Scolastico potrà accordare tale passaggio, rispettando l'ordine di graduatoria dei richiedenti, a condizione che esso sia graduato negli anni per non compromettere la continuità didattica.

Nell'ambito delle classi di concorso che danno accesso a più insegnamenti nell'Istituto, è possibile prevedere, a richiesta dei docenti, forme di rotazione nell'assegnazione delle cattedre che non compromettano la continuità didattica.

### **FORMULAZIONE DELL'ORARIO DEL PERSONALE DOCENTE**

L'orario delle lezioni è strutturato in modo da garantire:

- Distribuzione equilibrata delle materie nell'arco della giornata (prime ore, ore centrali, ultime ore) e della settimana;
- Razionale utilizzo della palestra, delle aule di disegno e dei laboratori;
- Carico di lavoro uniforme per gli studenti;
- Adeguata copertura di insegnanti a disposizione in ogni fascia oraria, per far

fronte ad eventuali assenze del personale.

Ai docenti viene chiesto di indicare il giorno libero desiderato o, in alternativa, eventuali esigenze particolari. Tali richieste saranno prese in considerazione purché rendano possibile l'elaborazione dell'orario secondo i criteri su esposti.

L'orario curricolare dei docenti verrà integrato, secondo le disponibilità offerte dall'organico funzionale d'Istituto, da ore aggiuntive necessario all'attuazione dei Progetti realizzati grazie all'Autonomia Scolastica.

### **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

La programmazione elaborata dai docenti all'inizio dell'anno scolastico per ciascuna classe tiene conto dei seguenti elementi:

- Situazione in ingresso degli studenti;
- Strategie da mettere in atto per il sostegno ed il recupero in orario curricolare e in orario extracurricolare;
- Obiettivi disciplinari distinti in sapere e saper fare (conoscenze e abilità);
- Indicazione dei contenuti e loro scansione temporale (per quadrimestre e mensile);
- Metodologie utilizzate;
- Materiali utilizzati;
- Strumenti di osservazione, di verifica e di valutazione;
- Attività integrative al diritto allo studio.

## **PARTE II: 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
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli

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

### **Standard specifici delle procedure.**

Le iscrizioni degli studenti alle classi iniziali ed intermedie sono regolate annualmente con circolare del MIUR che stabilisce date e modalità.

I diplomi dell'Esame di Stato sono consegnati su richiesta negli orari di apertura prevista successivamente alla pubblicazione dei risultati finali.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo 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.

La scuola inoltre definisce e pubblicizza in modo specifico:

### **MODALITA' DI CONVOCAZIONE E DI SVOLGIMENTO DELLE SEDUTE DEGLI ORGANI COLLEGIALI**

Le riunioni degli Organi Collegiali sono convocate per iscritto almeno cinque giorni prima della loro effettuazione tramite affissione all'albo dell'Istituto e tramite comunicazione personale ai membri che ne fanno parte. Le riunioni degli OO.CC. si svolgono secondo le modalità prescritte dal D.Lgs n. 297/94.

## **MODALITÀ' DI CONSULTAZIONE DI TESTI NORMATIVI IN SUO POSSESSO**

I testi normativi di riferimento della scuola sono:

1. Gazzetta Ufficiale *ON- LINE*
2. Raccolta di Legislazione scolastica (TEMI) *ON -LINE*

### **PER L'INFORMAZIONE VENGONO SEGUITI I SEGUENTI CRITERI:**

Sono assicurati 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)

- Organigramma degli Uffici
- Organigramma degli OO.CC.
- Organico del personale docente e non docente
- Albi di istituto

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza informazioni per la fruizione del servizio.

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



## **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'ISTITUTO E 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 sui fattori di qualità e sugli standard previsti nella presente Carta dei Servizi. Alla fine di ogni anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

Il nostro Istituto intende scegliere alcuni dei suoi processi fondamentali e valutarli secondo una precisa metodologia. Per l'anno scolastico 2014/15

si è stabilito di monitorare:

- i progetti di ampliamento dell'attività didattica
- il P.O.F.

Oltre al mantenimento di tutte le attività in fase di svolgimento, per l'anno scolastico 1012/13 si pensa di rafforzare in modo significativo i seguenti ambiti di intervento:

- Orientamento alunni (in entrata, in itinere, in uscita)
- Accoglienza alunni delle classi prime
- Sensibilizzazione al volontariato
- Piano di sviluppo tecnologico
- Tutoraggio studenti (sostegno agli alunni)
- Recupero curricolare
- Rapporti con le famiglie

Gli aspetti monitorati e le modalità di valutazione:

I progetti di ampliamento dell'offerta formativa saranno monitorati dal dirigente scolastico e dal gruppo di autovalutazione nel corso dell'anno scolastico (una seduta intermedia ed una finale)

Gli strumenti adottati per la valutazione delle varie attività sono quelli maggiormente utilizzati nelle attività di autovalutazione:

Strumenti e metodologie di indagine preliminare:

- Intervista libera

- Analisi dei documenti
- Osservazione diretta

Strumenti e metodologie d'indagine diretta:

- Interviste di gruppo
- Schede strutturate
- Questionari
- Riunioni collettive del gruppo di autovalutazione

Delibera del Collegio dei Docenti N. 22 del 14.10.2014

Delibera del Consiglio d'Istituto del n°4 del 21.10.2014

Affisso all'Albo in data 23.10.2014 prot ° 6073/C 27

Il Dirigente scolastico

Prof.ssa Andreina Maria DESOLE