



Istituto Istruzione Superiore Statale “S. Caterina da Siena - Amendola”



Via LAZZARELLI – 84132 SALERNO - Tel. e Fax 089333084 – Cod. Meccanografico: SAIS06900N
C.F. 95139760656- E-Mail: sais06900n@istruzione.it - sais06900n@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

Approvato in via definitiva con delibera n. 23 nella seduta del Consiglio di Istituto
del 13 febbraio 2014

PREMESSA

La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal “Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995” (oggetto: Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici”).

Essa è lo strumento che garantisce la qualità del servizio pubblico definendo l'impegno della scuola nei confronti dei suoi fruitori. In tale documento la Scuola stabilisce e rende pubblici gli elementi qualificanti della sua offerta formativa.

La Carta dei Servizi si integra strettamente con gli altri documenti dell'Istituto, il POF, il regolamento, il patto di corresponsabilità, la programmazione didattico-educativa, nonché con il codice deontologico cui sono tenuti gli impiegati della pubblica amministrazione.

L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali. I genitori si impegnano a partecipare e a informarsi, discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

Il servizio scolastico, sotto gli aspetti educativo-didattico, organizzativo e amministrativo, si ispira al dettato costituzionale e ai fondamentali principi della convivenza civile.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale la Costituzione e nello specifico gli articoli 3, 9, 21, 33 e 34.

Art. 3

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Art. 9

La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica.

Art. 21.

Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 33.

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.

Art. 34.

La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

Questa carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 luglio 1995

Uguaglianza e imparzialità

Nell'erogare il servizio scolastico, la scuola intende:

A) compiere:

- atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione.

B) garantire che non venga fatta alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Gli elementi di diversità sessuale, religiosa, sociale, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La “pari opportunità” formativa viene garantita attraverso l'adozione di:

- a. criteri collegiali nell'assegnazione degli iscritti alle classi;
- b. criteri oggettivi nell'individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande di iscrizione;
- c. soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare, nel rispetto della funzionalità dell'Istituto, le esigenze di tutti gli studenti;
- d. convenzioni con enti locali ed enti o istituzioni private allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica ad allievi in difficoltà.

La dotazione di risorse economiche, sia statali che provenienti dal contributo alunni permette di rimuovere, sia pure parzialmente, situazioni di svantaggio socio-economico e di soddisfare, in una certa misura, esigenze culturali che emergono di volta in volta nella scuola.

Regolarità del servizio

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 e la vigilanza sui minori.

In caso di assenza dei docenti, ove non sia possibile nominare un supplente, vengono utilizzati insegnanti con ore a disposizione o disponibili ad effettuare ore eccedenti. Nel caso queste ultime non siano sufficienti gli alunni, suddivisi in piccoli gruppi, sono inseriti nelle altre classi per il tempo strettamente necessario.

In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge 12/06/90 n. 146 e del Codice di autoregolamentazione del diritto di sciopero.

In particolare:

A) In occasione di ogni sciopero, il Dirigente Scolastico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.

B) In base a tale comunicazione, il Dirigente Scolastico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico e l'organizzazione di forme sostitutive di erogazione del servizio.

Accoglienza e integrazione

L'istituto si impegna a garantire 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 attraverso:

- a. iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento di Istituto, Piano dell'Offerta Formativa (POF), Patto educativo di corresponsabilità Scuola/Famiglia, Progetto Qualità a tutti i nuovi iscritti, anche mediante la collaborazione degli studenti;
- b. la consegna della Carta dei Servizi, del POF, del Patto educativo di corresponsabilità e del Regolamento interno di Istituto ai rappresentanti dei genitori e degli alunni;
- c. l'organizzazione, entro il secondo mese di lezione, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e il Coordinatore del consiglio di classe per una prima reciproca conoscenza;
- d. la presenza di una bacheca genitori, di una bacheca alunni e di un sito web per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;
- e. interventi volti a controllare la regolarità della frequenza e a prevenire fenomeni di abbandono;
- f. forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività, tendenti a recuperare e integrare quanti incontrano difficoltà cognitive e conseguenti strategie didattiche mirate;
- g. organizzazione di laboratori di recupero e di interventi individualizzati (sportello didattico);
- h. iniziative di aggiornamento degli operatori scolastici, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione all'ambiente, alla salute e alla legalità.

Diritto di scelta

I genitori hanno la facoltà di iscrivere i propri figli in una scuola di loro scelta. Le iscrizioni vengono accettate secondo i criteri individuati dal Consiglio di Istituto. Gli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, impartita in tutte le classi, possono come prevede la legislazione vigente, svolgere attività di studio assistito e/o attività alternativa. E' consentito, ove possibile, l'uscita anticipata o l'ingresso posticipato con conseguente cessazione del dovere di vigilanza da parte della Scuola.

Obbligo scolastico e frequenza

Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di sei giorni settimanali. La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti. Questi annotano le assenze sul registro di classe. In caso di assenze continuate o irregolari vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie. La scuola si impegna a prevenire la dispersione scolastica attraverso un migliore utilizzo delle proprie risorse e operando mediante progetti finalizzati all'innalzamento del successo formativo.

Partecipazione, trasparenza, efficienza

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantiti:

- a. un monitoraggio della soddisfazione di alunni e genitori con poteri di proposta sulla Carta dei Servizi, sul patto di corresponsabilità, sul Regolamento di Istituto e sul POF;
- b. periodiche assemblee di classe
- c. periodici Consigli di classe a composizione allargata
- d. una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi, del POF, del Patto di corresponsabilità, l'organigramma, il piano di evacuazione ;
- e. una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio per le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali;
- f. una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei Coordinatori di classe, dei Coordinatori dei Dipartimenti, dei Responsabili di laboratorio, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario delle lezioni, l'orario di servizio dei singoli docenti e le disponibilità, l'orario di ricevimento;
- g. una bacheca sindacale;
- h. una bacheca degli studenti e una dei genitori;
- i. Un sito web costantemente aggiornato.

Si può prendere visione dei verbali delle riunioni collegiali e degli elaborati degli alunni previa motivata richiesta al Dirigente Scolastico. Il diritto all'accesso è normativamente garantito dalla L.241 /90 e dal D.P.R. 352/92.

Il lavoro scolastico, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità sia nell'organizzazione dei servizi amministrativi che nell'attività didattica. La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato alle esigenze didattiche. La definizione dell'orario deve tener conto del vincolo esterno costituito dalla condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dai seguenti criteri didattici: rapporto equilibrato all'interno di una stessa giornata tra discipline a carattere teorico e discipline a

carattere operativo; razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia; accorpamento di due ore della stessa materia nella stessa giornata per facilitare lo svolgimento delle verifiche.

Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari recepiti nel P.O.F.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e delle metodologie in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto della persona dell'alunno, delle strategie educative definite dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti e dalla Legislazione scolastica.

Tutti i docenti del C.C. sono considerati corresponsabili del processo educativo.

L'aggiornamento è un diritto-dovere per tutto il personale scolastico secondo le modalità definite dagli Organi competenti.

PARTE PRIMA AREA DIDATTICA

Macro-obiettivi, metodologie, strategie formative integrative, valutazione e organizzazione della didattica sono esplicitati nel POF e nelle Programmazioni dei dipartimento e dei consigli di classe.

PARTE SECONDA SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi secondo la contestualità delle successive disposizioni:

L'Ufficio di segreteria è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle 12,00 e il servizio sportello dal lunedì al venerdì dalle ore 15,30 alle 18,30.

il ricevimento dell'utenza può essere ampliato in presenza di specifiche richieste e in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami...)

- a. durante l'anno scolastico i certificati per gli alunni vengono rilasciati, previa domanda scritta redatta a norma, entro il massimo di 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda;
- b. gli attestati di maturità sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;
- c. i certificati di servizio sono consegnati, previa domanda scritta da parte del docente, entro il massimo di 5 giorni lavorativi ;

PARTE TERZA CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Si garantiscono condizioni di igiene e sicurezza dei locali per consentire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per assicurare la costante igiene dei servizi, coadiuvato dagli utenti tutti che sono tenuti a lasciare nelle migliori condizioni possibili i locali utilizzati.

L'istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna e un piano di evacuazione dell'edificio da utilizzare in caso di necessità, nonché l'effettiva disponibilità di tutte le sue strutture anche in orario extrascolastico.

PARTE QUARTA PROCEDURA DEI RECLAMI

La scuola, nei confronti degli utenti, ispira i propri comportamenti a criteri di imparzialità e prevede al suo interno attività di monitoraggio con il compito di verificare la realizzazione degli obiettivi educativi, la corretta ed efficiente gestione delle risorse pubbliche, il buon andamento dell'azione amministrativa, il mantenimento delle condizioni di igiene e sicurezza dell'edificio, la corretta conservazione di tutte le strutture e dotazioni.

Scopo della procedura dei reclami è definire le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno o che possono avere ripercussioni negative, sia sul livello di servizio offerto dall'Istituto che sull'efficienza dei processi interni e, pertanto, di descrivere le modalità adottate per garantire che le non conformità vengano individuate, documentate, risolte.

Il personale scolastico ha il dovere di segnalare, attraverso una comunicazione sottoscritta e consegnata al DS, tutte le non conformità/reclami rilevati durante lo svolgimento delle proprie funzioni e di collaborare attivamente alla loro risoluzione.

Tutte le componenti dell'Istituto possono presentare reclami su disfunzioni riguardanti l'erogazione del Servizio Centrale (didattica), dei Servizi Opzionali (attività integrative ed extracurricolari) e dei Servizi Strumentali (amministrazione, pulizia, laboratori) e formulare proposte valide.

I reclami possono essere:

- sottoscritti e consegnati al DS;
- espressi in forma orale al D.S.

PARTE QUINTA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- a. successo formativo degli allievi;
- b. efficacia delle attività di recupero e di assistenza allo studente;
- c. tassi di frequenza delle attività curricolari, integrative ed extracurricolari;
- d. grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano didattico e amministrativo ;
- e. efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico in entrata, in itinere e in uscita;
- f. livello di soddisfazione della domanda di aggiornamento del personale scolastico;
- g. tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori e biblioteca;
- h. livelli di rispondenza della realizzazione dell'attività didattica a quanto programmato collegialmente;
- i. capacità di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- j. efficienza nell'utilizzazione delle risorse finanziarie;
- k. capacità di progettare attività coerenti con l'identità culturale dell'Istituto;
- l. efficiente comunicazione delle informazioni.

PARTE SESTA ATTUAZIONE

Le componenti scolastiche possono proporre emendamenti alla Carta dei servizi.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei servizi sono vincolanti per gli operatori fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

. F.to IL SEGRETARIO
Roberto VICINANZA

F.to IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI ISTITUTO
Aniello BELLO

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Emiddio GALLO