



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Art.1 Uguaglianza e imparzialità
- Art.2 Regolarità del servizio
- Art.3 Accoglienza e integrazione
- Art.4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- Art.5 Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Art.6 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

PARTE I

- Art.7 Area Didattica

PARTE II

- Art.8 Servizi Amministrativi

PARTE III

- Art.9 Condizioni ambientali della scuola

PARTE IV

- Art.10 Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE V

- Art.11 Attuazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

La presente Carta dei Servizi fa propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale relativi all'eguaglianza, all'imparzialità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, personale, e ne garantisce la concreta attuazione attraverso i successivi articoli.

Art.1. Uguaglianza

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

Art. 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, 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.

Art. 3. Accoglienza ed integrazione.

Il Carafa si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni attraverso:

- a) Iniziative idonee a far conoscere strutture, forme organizzative, i regolamento di istituto, piano dell'offerta formativa (POF) a tutti gli alunni nuovi iscritti, nella fase di avvio delle lezioni anche con la collaborazione degli studenti delle ultime classi.
- b) Iniziative idonee a conoscere gli alunni nella fase di ingresso alle classi iniziali attraverso test e questionari al fine di una corretta programmazione educativa e didattica.



- c) L'organizzazione, entro il primo mese dall'inizio delle lezioni, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti, il Dirigente Scolastico e con i docenti.
- d) La consegna, a richiesta di copia della Carta dei Servizi, del P.O.F. e dei Regolamenti Interni.
- e) Soluzioni organizzative che consentano pari opportunità formative agli studenti temporaneamente ammalati o degenti in ospedale e a quelli in situazione di handicap (registrazione di lezioni, riproduzione di materiale didattico, ecc.)
- Art. 4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza
- 4.1 Il Carafa accoglie tutte le domande di iscrizione compatibilmente con gli spazi e la normativa vigente.
- 4.2. Il Carafa assicura la realizzazione di interventi, con la indispensabile collaborazione delle famiglie e degli studenti ed anche in regime di collaborazione con soggetti esterni, tendenti alla prevenzione dell'evasione e della dispersione scolastica e all'eccellenza e garantisce informazione periodica alle famiglie degli studenti circa la regolarità della frequenza.
- Art. 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza
- 5.1 Tutte le componenti scolastiche devono contribuire all'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti
- 5.2. Il Carafa si impegna, per quanto di propria competenza, a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la fruizione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia e dei Regolamenti d'istituto, fuori dall'orario del servizio scolastico.
- 5.3. Il Carafa, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, assicura una informazione completa e trasparente mediante:
- idonea pubblicizzazione della Carta dei Servizi e degli atti;
 - affissione all'albo:
- a) una sintesi degli atti del Consiglio di Istituto e del Collegio dei Docenti per non meno di dieci giorni;
- b) di tutte le comunicazioni scuola-famiglia di interesse collettivo;
- c) di tutte le iniziative, interne ed esterne, che realizzano la fruizione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile e che favoriscono potenzialmente la solidarietà ed il protagonismo giovanile.
- 5.4. L'orario di servizio del personale si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nella organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.
- 5.5. Per le stesse finalità il liceo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale docente nell'ambito delle disposizioni in materia fissate dal CCNL e fatta salva comunque la possibilità del Collegio dei docenti di organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.
- Art. 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.
- 6.1. La programmazione delle attività educative e didattiche previste dal P.O.F., pur nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, assicura la formazione civile, umana e professionale dell'alunno, facilitandone le potenzialità cognitive 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.
- 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, regolari e coerenti con gli obiettivi del P.O.F.

PARTE I

Art. 7. Area didattica

- 7.1. Il Carafa, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, cura la qualità delle attività educative nel rispetto delle finalità definite dalla programmazione educativa.
- 7.2. Il Carafa 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.

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

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 degli allievi e di realizzare gli obiettivi programmati.

7.5. I rapporti tra studenti e docenti sono improntati al reciproco rispetto.

7.6. Il Collegio dei docenti, al fine di perseguire gli obiettivi dell'offerta formativa, si articola in dipartimenti disciplinari e in gruppi di lavoro presieduti da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su designazione del collegio dei docenti, dal Dirigente Scolastico. Ogni laboratorio, con le stesse modalità, è affidato ad un direttore.

7.7. Nella prima fase dell'anno scolastico il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei docenti ed avvalendosi degli apporti dei propri collaboratori, predisporrà la pianificazione annuale delle attività formative e didattiche con le modalità della loro attuazione da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia e quindi da affiggere all'albo dell'istituto.

7.8. Il Carafa garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

- a) Piano dell'Offerta Formativa
- b) Regolamenti d'istituto
- c) Programmazione educativa e didattica
- d) contratti formativi

a) Piano dell'Offerta Formativa.

Il P.O.F. 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 di Istituto, 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, regola l'uso delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero e di orientamento e l'offerta di attività aggiuntive di libera elezione.

b) I Regolamenti di Istituto comprendono, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le 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 e del Consiglio di Istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

c) Programmazione educativa e didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe, sentite le linee guida del Consiglio d'Istituto e del Collegio dei docenti, delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno.

Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal P.O.F.. E' 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". La programmazione educativa e didattica contiene gli obiettivi disciplinari, le metodologie, i sussidi didattici, i strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento.

d) Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione sottoscritta tra la classe e ogni singolo insegnante, mediante il quale, viene definito quanto segue:

l'allievo deve conoscere

- gli obiettivi dell'insegnamento/apprendimento
- cosa fare, come farlo e come saranno valutati i suoi apprendimenti;
- il risultato delle verifiche (subito per quelle orali ed entro 10 gg. dall'effettuazione delle verifiche scritte)

il docente deve

- comunicare la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, gli obiettivi dei processi di insegnamento/apprendimento;
- attivare la valutazione come momento di apprendimento sia per lo studente che per lo stesso docente;
- comunicare le valutazioni delle prove scritte entro 10 gg. dall'effettuazione della verifica e quelle orali subito dopo la verifica.

il genitore deve

- conoscere l'offerta formativa del Progetto di Istituto e del Consiglio di Classe;
- esprimere pareri e proposte agli Organi monocratici e Collegiali;
- collaborare alle attività educative e formative proposte dalla scuola.

7.9. Gli atti di cui ai punti a, b, c, d, sono depositati entro il 15 ottobre di ogni anno scolastico presso la segreteria didattica di Istituto e comunque dati in copia ai rappresentanti dei genitori e degli studenti. Sono pubblicati all'albo gli atti di cui ai punti a, b.

La duplicazione gratuita dei predetti atti va richiesta presso la segreteria didattica.

PARTE II

Art. 8. Servizi amministrativi

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

8.2. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

8.3. 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.

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

8.5. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

8.6. Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico la mattina, se necessario, il pomeriggio.

Il Consiglio di Circolo o di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti. L'ufficio di direzione o di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.7. La scuola 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:

8.8. Ciascun 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 degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'istituto (docenti/A.T.A. e studenti);

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

8.9. 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.

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

8.11. Il regolamento di istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

8.12. Il percorso di "Certificazione della Qualità" del servizio che il Carafa offre agli studenti è garantita da un'attenta analisi dei fattori che compongono l'Offerta Formativa e che sono individuati nei seguenti fattori:

celerità delle procedure;

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

tempi di attesa agli sportelli;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

regolarità delle lezioni;

controllo di frequenza degli studenti;

attenzione ai contenuti disciplinari

efficienza dei laboratori per le esercitazioni

efficacia dell'intervento didattico

performances degli studenti

servizio di Informazione e consulenza per l'orientamento

servizio di Segreteria

pulizia e condizioni igieniche degli ambienti

integrazione scuola, lavoro, Università

esiti finali del corso di studi e di qualifica.

Per ogni "Fattore Qualità" sono stati individuati differenti tipologie di indicatori attraverso i quali si cerca di portare a conoscenza degli utenti (studenti o genitori) del risultato che la scuola si attende.

8.14. Gli indicatori forniscono, sia dati di natura strutturale (ad esempio gli orari di frequenza scolastica, le ore di lezione settimanale svolte, le attività extra curricolari organizzate) sia il livello di soddisfazione degli utenti e degli operatori (docenti, amministrativi ed ausiliari) in relazione alla professionalità degli insegnanti, al livello di cortesia ed attenzione dedicato da tutto il personale all'accoglienza degli studenti stessi.

In particolare, la Carta dei Servizi, oltre a costituire fondamento del Piano dell'Offerta Formativa, recepisce il



"Regolamento di disciplina degli Studenti" e il "Regolamento d'Istituto" che indicano chiaramente quale comportamento deve essere tenuto nei vari momenti della scolastica.

PARTE III

9. Condizioni ambientali della scuola

9.1. 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 alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

9.2. Il Carafa si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

PARTE IV

10. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1. I reclami devono essere espressi in forma scritta (anche via fax) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

10.2. Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde di norma in forma scritta non oltre quindici giorni dalla presentazione del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Il dirigente relaziona al Consiglio di Istituto e/o al Collegio dei Docenti in merito ai reclami ricevuti ed ai successivi provvedimenti adottati.

10.2. 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 ed 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.

PARTE V

11. Attuazione

11.1. Tutte le componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi della presente "Carta".

11.2. Il Consiglio di Istituto, in presenza di proposte di emendamenti, è tenuto a riunirsi, entro due mesi dall'avvenuta notifica della proposta e a deliberare in merito motivando l'eventuale decisione di non accogliere la richiesta. Le

proposte possono essere avanzate al Consiglio di Istituto e sottoscritte da:

- almeno 200 genitori o dalla maggioranza dei rappresentanti di classe dei genitori;
- almeno 100 studenti o dalla maggioranza dei rappresentanti di classe degli studenti;
- almeno 1/3 della componente docente;
- almeno 1/3 della componente ATA.

11.3. 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 o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

La Dirigente Scolastica

Dott.ssa Adriana Quattrocchi