

## ***CARTA DEI SERVIZI***

### ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

La carta dei servizi dell'I.T.C.G.T. "Carducci-Galilei" è stata redatta in ottemperanza al D.P.C.M 07/06/95 e alle Circolari Ministeriali attuative, ed ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

#### **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.

L'Istituto, per gli alunni che non si avvalgono della religione cattolica, propone attività alternative o anche l'ingresso posticipato o l'uscita anticipata in coincidenza dell'ora di religione la prima o all'ultima ora di lezione, senza per questo creare motivi di discriminazione religiosa.

L'Istituto, anche per gli alunni stranieri inseriti nelle classi, in caso di necessità, promuove progetti mirati, per ridurre lo svantaggio e garantire una migliore integrazione.

#### **IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

I soggetti che erogano il servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In situazioni di conflitto sindacale, si rimanda alle norme e ai principi sanciti dalla legge, nonché alle disposizioni contrattuali in materia. Viene garantita la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.

#### **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

Soprattutto nel primo anno di scuola l'accoglienza assume un particolare rilievo perché la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; pertanto verranno favorite le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità.

L'accoglienza avverrà mediante:

- iniziative atte a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento;
- nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente;
- incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia;
- particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione degli alunni;
- particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione degli alunni portatori di handicap.

#### **OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte della scuola e delle famiglie degli alunni che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

## **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il personale docente, non docente, i genitori, gli alunni sono i protagonisti e i responsabili di una gestione partecipata nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

L'Istituto, in collaborazione con gli enti locali, s'impegna 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, 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, s'ispira a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, l'Istituto garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie definite dall'amministrazione.

## **LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e mira a garantire 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 studio 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**

L'Istituto, 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 s'impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti, come il passaggio di informazioni e metodologie fra gli insegnanti, per garantire la continuità educativa tra ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

Per un corretto e consapevole orientamento universitario l'Istituto promuove e organizza incontri formativi didattici con organi e responsabili delle strutture universitarie della regione.

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.

Al fine di rendere effettiva la partecipazione dei genitori e degli alunni alla scelta dei libri di testo, nel caso di proposte di nuove adozioni, i docenti proponenti renderanno note preventivamente le motivazioni della scelta, prendendo in considerazione anche l'aspetto finanziario dell'operazione di adozione dei libri di testo.

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 studenti.

Nel rapporto tra docenti e studenti, i docenti si adopereranno al fine di creare nella classe un clima sereno e disteso, fondato sulla stima e sul rispetto reciproco e sulla disponibilità al dialogo costruttivo, che sono condizione e presupposto della partecipazione dei giovani al processo della loro formazione culturale e umana.

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

- Piano dell'offerta formativa contenente il Regolamento d'Istituto e il Regolamento di disciplina;
- Programmazione Educativa e Didattica;
- Contratto Formativo

## **PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA, REGOLAMENTO DI ISTITUTO E REGOLAMENTO DI DISCIPLINA**

Il P.O.F. contiene i dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i diversi progetti attivati nell'Istituto.

Integrato dal Regolamento d'Istituto e dal Regolamento di Disciplina, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e pianifica le attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Il Regolamento di Istituto comprende le norme relative a:

- Orario delle lezioni;
- Vigilanza sugli alunni;
- Comportamento degli alunni e regolamentazioni di ritardi, uscite anticipate, assenze, giustificazioni;
- Le modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee di classe e d'Istituto richieste dagli studenti;
- Uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- Conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Il Regolamento di disciplina comprende le norme relative a:

- Provvedimenti disciplinari;
- Organi competenti ad irrogare i provvedimenti.

## **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA**

La Programmazione educativa e didattica, elaborata dal Consiglio di classe:

- progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali;
- individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;
- elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità stabilite dal collegio dei Docenti e dal Consiglio di classe;
- 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.

## **CONTRATTO FORMATIVO**

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni e insegnanti e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo.

In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

**L'alunno 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

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto 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;
- Informazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa agli sportelli;
- Flessibilità degli orari degli uffici e contatto con il pubblico.

### ORARIO PER IL PUBBLICO

**Il Dirigente scolastico**

riceve tutti i giorni dalle ore 11.30 alle ore 12.30 e su appuntamento;

**Il Dirigente Generale dei servizi amministrativi**

riceve tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e su appuntamento;

**I Docenti**

ricevono secondo l'orario settimanale affisso all'albo.

L'orario di apertura delle segreterie è il seguente:

**SEGRETERIA DIDATTICA:**

tutti i giorni dalle 7.45 alle 9.00 e dalle 10.40 alle 13.30;

**CONTABILITÀ E BILANCIO:**

tutti i giorni dalle ore 10.40 alle ore 12.00;

**AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE:**

tutti i giorni dalle ore 10.40 alle 12.00;

**UFFICIO PROTOCOLLO:**

tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Per esigenze particolari (es. iscrizioni, ricevimento famiglie, ecc.) verrà programmata l'apertura pomeridiana degli uffici con orario che verrà reso pubblico all'utenza.

È possibile la richiesta di certificati, informazioni, notizie, ecc. a mezzo telefono dalle ore 7.45 alle ore 13.00 di tutti i giorni.

Premesso che nell'Istituto le varie procedure di segreteria sono tutte informatizzate, si offrono all'utenza i servizi di seguito indicati e secondo i tempi e le modalità in essa specificati.

**(1)** Per l'iscrizione al primo anno scolastico necessita allegare:

Estratto atto di nascita; Certificato d'identità personale; Certificato Licenza media e, successivamente, Diploma Originale di Licenza media

**(2)** Potrà essere richiesto l'esonero dalla tassa interna per MERITO (ottimo, 8/10) o per MOTIVI ECONOMICI (entro i limiti di reddito stabiliti dalla tabelle ministeriali in vigore nell'anno di riferimento).

**(3)** Per iscrizione alla frequenza od agli esami presso altro Istituto, tutta la documentazione di rito esistente nel fascicolo personale dell'alunno, ivi compreso il diploma, viene trasmessa d'ufficio alla scuola interessata.

**(4)** La pagella con i risultati relativi al I° quadrimestre, firmata dal genitore, deve essere restituita in segreteria, a cura dell'alunno, entro 7 gg dalla consegna.

La pagella, completa dei voti del I° e II° quadrimestre, viene consegnata all'alunno all'inizio dell'anno scolastico successivo; per le classi quinte la richiesta avverrà a richiesta dell'interessato al termine della sessione d'esame.

**(5)** L'autentica è possibile solo per i documenti esistenti agli atti in originale.

**(6)** Per gli alunni minorenni il genitore dovrà depositare la firma autografa presso la segreteria didattica.

L'utente potrà assumere direttamente dagli albi di competenza (albo istituto, albo docenti, albo ATA, albo sindacale e genitore) l'informazione circa la seguente documentazione:

- Organigramma degli uffici
- Organigramma personale docente
- Organigramma personale ATA
- Delibere Consiglio di Istituto
- Orario ricevimento famiglie
- Orario di apertura dell'Istituto
- Organigramma organi collegiali
- Graduatorie
- Contratti a tempo determinato
- Orario delle lezioni.

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.

## **PARTE III**

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituto si compone di due plessi:

- **Corso Commerciale e ITER** (*Sede centrale - Viale Trento, 63*)
- **Corso Geometri** (*Sede Geometri - Via Marsala*)

Solo il rispetto dei doveri da parte di operatori e utenti della scuola ed Enti Locali può garantire un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

La scuola si impegna ad esercitare un'azione di sensibilizzazione nei confronti di tutti gli interessati affinché il personale ausiliario possa essere in grado di garantire una costante igiene dei locali scolastici e dei servizi.

Per ciascun plesso, vengono individuate, con planimetria e tabelle indicanti i dati relativi alla superficie, cubatura, dotazioni didattiche, allegate alla carta dei servizi:

- Le aule normali
- Le aule speciali
- I servizi igienici
- Le palestre
- I locali di servizio
- Gli uffici
- Gli spazi esterni

In ogni sede scolastica è esposta la segnaletica relativa al piano di evacuazione.

## *PARTE IV*

### **PROCEDURA PER I RECLAMI E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### ***PROCEDURA PER I RECLAMI***

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

I reclami orali e telefonici devono essere formalizzati dall'utente qualora le spiegazioni fornite per le vie brevi dall'ufficio dovessero risultare non esaurienti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere, nel caso esistano, 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 di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

#### ***VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante monitoraggi periodici 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.

## *PARTE V*

### ***ATTUAZIONE***

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non verranno deliberate variazioni o intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in forza di norme di legge.