



CARTA DEI SERVIZI - ALLEGATO AL POF

PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Art. 1

Uguaglianza

Nella nostra scuola non vi è nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Art. 2

Imparzialità e regolarità

La scuola, nella sua organizzazione, agisce secondo criteri di obiettività ed equità: (formazione classi, partecipazione degli alunni alle varie iniziative...).

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.

Art. 3

Accoglienza e integrazione

La scuola si 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 prime classi.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, disabili e temporaneamente ospedalizzati.

Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

Art. 4

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica attraverso diverse azioni afferenti il servizio psicopedagogico contro la Dispersione scolastica; assicura i rapporti con le istituzioni interessate per interventi funzionali ed organici

Art. 5

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Istituzioni, personale, genitori, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali di servizio.

L' Istituzione scolastica, 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 tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza e di efficacia.

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.

Art. 6

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La progettazione 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 delle Indicazioni per il curricolo e del D.P.R. 275/99.-

PARTE 1^a

Art. 7

Area didattica

1. La scuola, 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 si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. La scuola, per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, cura l'attuazione del piano delle azioni positive con la Scuola Secondaria di I Grado.

In particolare predispone:

a) Incontri tra docenti dei due ordini di scuole;

b) Criteri di formazione e di valutazione delle classi.

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

La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica;
- annualità dei testi per evitare, ove possibile, un peso troppo eccessivo;
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che, durante le riunioni dei Consigli di Classe - appositamente convocati - esprimeranno il loro parere.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dai docenti).

4. Nella progettazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione delle attività scolastiche e della dotazione libraria nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
5. I compiti e lo studio a casa costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto:
 - rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità;
 - sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio;
 - sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe;
 - tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti di ogni classe, in coerenza con la progettazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni, cureranno di assicurare ad essi il tempo da dedicare allo svago o ad altre attività.

6. Nel rapporto con gli allievi i docenti e tutto il personale scolastico colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o a minaccia di punizioni mortificanti.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

7. La scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- **Piano dell'Offerta formativa (POF)**
- **Regolamento d'Istituto**
- **Carta dei servizi**
- **Piano di emergenza**
- **Documento di valutazione rischi**

Art. 8

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione alle famiglie dell'operato della scuola.

Esso si stabilisce, in particolare, tra il Docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e gli alunni della classe, gli Organi dell'Istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

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

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- i criteri di verifica/valutazione utilizzati dai Docenti;

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 2^a

Art. 9

Presidenza ed uffici amministrativi

L'ufficio di presidenza e gli uffici amministrativi della Scuola hanno sede in delle Croci, 05.

L'ufficio di presidenza è composto da

DIRIGENTE SCOLASTICO	Prof. Maurizio Cusumano
COLLABORATORE	Prof.ssa Giuseppina Maisano
COLLABORATORE	Prof. Franco Reina
SEGRETARIO DEL COLLEGIO	Prof. Franco Reina

Il Personale amministrativo è costituito da:

DIRETTORE SS.GG.AA.	Dott.ssa Olga Ardini
UFFICIO BILANCIO	Sig.ra Giovanna Elda Merendino
UFFICIO BILANCIO	Sig. Giuseppe De Lisi
UFFICIO PERSONALE	Sig.ra Sabrina Oliva
UFFICIO PERSONALE	Sig.ra Carmela Vella
UFFICIO PROTOCOLLO	Sig.ra Francesca Valenti
UFFICIO ALUNNI	Sig.ra Maddalena Caltagirone
UFFICIO ALUNNI	Sig. Fabrizio Di Trapani

Il Dirigente Scolastico è l'organo dell'amministrazione scolastica e ha la rappresentanza dell'Istituto. Da esso vengono assolate le funzioni previste dalla legge e dai contratti collettivi in ordine alla direzione, al coordinamento, alla promozione e alla valorizzazione delle risorse umane e professionali. Lo stesso, inoltre, gestisce tutte le risorse umane e strumentali, con connesse responsabilità in relazione ai risultati; per promuovere e realizzare il progetto d'Istituto esso assume le decisioni ed attua le scelte sia per quel che riguarda gli ambiti didattici e pedagogici, sia per ciò che concerne gli aspetti organizzativi e finanziari.

Il Dirigente Scolastico assicura la gestione unitaria dell'istituzione scolastica, perseguendo, quale obiettivo primario da raggiungere, la qualità e l'efficienza del servizio scolastico, anche in relazione ai principi contenuti nella carta dei servizi. Può, inoltre, può svolgere attività di studio, di ricerca e di elaborazione nei settori organizzativo, amministrativo gestionale e tecnico scientifico; può inoltre elaborare e realizzare progetti specifici per il conseguimento di obiettivi istituzionali e procedure atte alla verifica dei relativi risultati in termini di effettivo miglioramento del servizio scolastico e della qualità dell'offerta formativa.

Ricevimento Dirigente

Il Prof. Maurizio Cusumano riceve nei seguenti giorni.

Giorno	Dalle ore	Alle ore
lunedì	10:00	12:00
venerdì	10:00	12:00
o per appuntamento		

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi svolge attività lavorativa di ampia complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione, svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti. Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile, di ragioneria e di economato, che assumono nei casi previsti rilevanza anche esterna. Firma tutti gli atti di sua competenza. L'espletamento delle funzioni è volto ad assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali della scuola in coerenza alle finalità ed obiettivi dell'istituzione scolastica e in particolare del piano dell'offerta formativa.

Ricevimenti del Direttore Servizi Generali ed Amministrativi

Il Dott. Paolo Anselmo riceve nei seguenti giorni:

Giorno	Dalle ore	Alle ore
Lunedì - Venerdì	10:00	12:00
Martedì	15:30	16:30
o per appuntamento		

L'Assistente amministrativo esegue attività lavorativa richiedente specifica preparazione professionale e capacità di esecuzione delle procedure anche con l'utilizzazione di strumenti informatici. Ha autonomia operativa con margini valutativi nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativo-contabili della istituzione scolastica ed educativa, nell'ambito delle direttive e delle istruzioni ricevute. Svolge attività di diretta e immediata collaborazione con il responsabile amministrativo, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza; ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo. Ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi esterni connessi con il proprio lavoro.

L'ufficio di Segretaria riceve:

Giorno	Dalle ore	Alle ore
Lunedì - Venerdì	10:00	12:00
Martedì	15:30	16:30

1. 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.
 - Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2. Standard specifici delle procedure:
 - La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
 - La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di 15 minuti dalla consegna delle domande.
 - Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.
 - Gli attestati di ammissione alla classe o al grado di istruzione successivo sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
 - I documenti di valutazione intermedia sono consegnati ai genitori degli alunni direttamente dai docenti incaricati, entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. I documenti relativi alla valutazione finale sono consegnati dall'Ufficio alunni nei successivi venti giorni la data di pubblicazione.
 - Le pratiche in comune con altre scuole vengono espletate dopo cinque giorni.

- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che permettano l'identificabilità della persona che risponde e la possibilità di ricevere le informazioni richieste.
3. Per l'informazione alle famiglie vengono seguiti i seguenti criteri:
 - Avvisi nel sito Web della Scuola.
 - Affissione delle comunicazioni nell'apposito albo.
 - Avvisi scritti con "Informascuola".
 4. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:
 - Albo sindacale.
 - Albo docenti.
 - Albo personale ATA.
 - Albo sicurezza.
 - Albo genitori.
 - Albo OO.CC..
 5. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
Gli operatori scolastici indossano il cartellino d'identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario scolastico.

PARTE 3^a

Art. 10

Condizioni ambientali della scuola

Le condizioni d'igiene dei locali garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi e di tutti gli ambienti scolastici.

La scuola 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.

PARTE 4^a

Art. 11

Procedura dei reclami

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, successivamente, essere sottoscritti.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, si adopererà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Ogni anno il Dirigente scolastico formulerà per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Art. 12

Valutazione del servizio

Nell'ambito della valutazione del servizio erogato, potranno essere rivolti alle varie componenti della comunità scolastica questionari mirati a soddisfare l'utenza e tutti gli operatori della scuola.

A tale scopo, potranno essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

PARTE 5^a

Indicazioni Finali

Art. 13

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.

Art. 14

Pubblicizzazione Carta dei Servizi

Copia della Carta de Servizi è affissa:

1. all'Albo;

2. nel sito della scuola (Amministrazione trasparente)

N.B.: La lettura della presente Carta dei servizi va accompagnata alla conoscenza di altri due importanti documenti dell'Istituzione scolastica: il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto.
Per tutto quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento alla vigente normativa.