



**1° Istituto Istruzione Superiore "Archimede"**  
**LICEO - ITIS - IPCT**  
**Via Sipione, 147 –96019 – Rosolini (Siracusa)**

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

La Carta dei Servizi introdotta il 7/06/1995 con Decreto del Presidente dei Ministri rappresenta lo strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia. La Carta dei Servizi ha lo scopo di:

- richiamare i principi fondamentali cui si ispira il servizio scolastico;
- indicare i documenti che descrivono più dettagliatamente i servizi forniti e le modalità;
- fornire agli utenti le indicazioni per l'accesso a servizi e informazioni;
- indicare le modalità con cui segnalare gli eventuali disservizi;

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi ha come ispirazione i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

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

**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”.

### **1. Uguaglianza**

**1.1** 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.

### **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 e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **3. Accoglienza e integrazione**

**3.1.** 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 classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione di problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

**3.2.** Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo di istruzione, formativo e frequenza**

**4.1** Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale e organico. Questo per il rispetto dell'obbligo di istruzione e formativo previsto dalla normativa vigente.

**4.2** L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra 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 ...) e i criteri definiti dal Consiglio d'Istituto

#### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.**

**5.1.** Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili della 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.

**5.2.** Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico

**5.3.** Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

**5.4.** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

**5.5.** 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. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.**

**6.1.** 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.

**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 e regolari.

#### **7. Area didattica.**

**7.1.** La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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 di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

**7.2.** La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra la scuola secondaria di 1° grado e la scuola secondaria di 2° grado al fine di promuovere un armonico

sviluppo della personalità degli alunni e garantisce l'attività di orientamento in uscita verso gli studi universitari o superiori e il mondo del lavoro

**7.3.** Nella scelta dei libri 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 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 alunni.

**7.5.** Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

**7.6.** Progetto educativo e programmazione.

### **Nell'Istituto si elaborano i seguenti documenti:**

- a. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA: approvato dal Collegio dei docenti, adottato dal Consiglio d'Istituto e reso disponibile al pubblico
- b. REGOLAMENTO D'ISTITUTO: comprensivo dei vari regolamenti previsti dalla normativa, adottato dal Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio docenti e reso disponibile al pubblico
- c. CURRICOLO d'istituto: elaborato sulla base delle Indicazioni Nazionali per definire le conoscenze ed abilità di base da sviluppare nelle varie discipline
- d. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO-DIDATTICA: il Consiglio di classe elabora la parte comune degli obiettivi educativi trasversali e i singoli docenti sulla base del Curricolo adattano il percorso educativo e didattico alla classe; è comunicata alle parti interessate (genitori e alunni).
- e. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ: parte integrante della programmazione didattica: è elaborato e revisionato dal Consiglio d'Istituto e definisce in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglie ed è sottoscritto da parte dei genitori e degli studenti all'atto dell'iscrizione.

### **8. Servizi amministrativi.**

**8.1.** La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

**8.2.** Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati. (Standard specifici delle procedure).

**8.3.** Per le classi prime il Ministero ha attivato l'iscrizione on line; I moduli di iscrizione sono comunque disponibili sia presso gli uffici di segreteria, sia sul sito INTERNET della scuola.

**8.4.** La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi durante l'anno o per trasferimento in un tempo massimo di quindici minuti dalla consegna delle domande, salvo problemi particolari.

**8.5.** Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi sia per quelli di iscrizione frequenza sia per quelli con votazioni e/o giudizi.

**8.6.** Gli attestati e i certificati del diploma sono consegnati agli interessati o a un familiare munito di delega scritta.

**8.7.** Il documento di valutazione del primo quadrimestre è consegnato ai genitori .

**8.8.** Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico come pubblicato sul sito web.

Il dirigente riceve tutti i giorni compatibilmente con gli impegni di gestione interna e le esigenze di servizio fuori sede (è consigliabile fissare un appuntamento).

**8.9.** La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico effettuato come operatore al front office da un collaboratore scolastico che nella risposta indicherà il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica propri, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. Per l'informazione vengono stabiliti i seguenti criteri:

l'istituto dispone di un sito dove vengono pubblicate le informazioni per genitori, studenti e utenza in genere; vi è inoltre l'Albo on line per dare pubblicità legale ai documenti come previsto dalla normativa e la sezione Amministrazione trasparenza in cui sono inseriti i documenti riguardanti l'organizzazione e l'attività della scuola, i contratti di lavoro e servizi stipulati, le informazioni finanziarie.

Sono inoltre predisposti spazi per la bacheca sindacale e l'Albo pretorio;

**8.10.** Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti collaboratori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

**8.11.** Il Regolamento di Istituto è pubblicizzato mediante pubblicazione al sito internet dell'Istituto.

## **9 Condizioni ambientali della scuola**

**9.1** L'ambiente scolastico interno ed esterno deve essere pulito, accogliente e 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 collaboratore scolastico e tutti gli utenti si impegnano per i propri ruoli e compiti a mantenere l'ambiente pulito ed ordinato.

Nella scuola viene effettuata la raccolta differenziata nelle aule, laboratori e uffici, come pure si pongono in atto tutte quelle accortezze utili per risparmiare energia e risorse ambientali.

Per ogni sede è presente il Documento di Valutazione dei rischi e il piano di evacuazione. Vengono svolte almeno due prove all'anno di evacuazione.

È garantita l'informazione e la formazione sulla sicurezza secondo quanto previsto dalle normative vigenti (D.Lgs 81/2008)

## **10 Procedura reclami e valutazione del servizio**

**10.1** I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta e telefonica e per e.-mail devono contenere generalità e indirizzo del proponente. I reclami orali o telefonici devono poi essere sottoscritti. Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate al Dirigente Scolastico anche attraverso lettere scritte o colloqui privati.

Non saranno tenute in considerazione proteste anonime generiche o finalizzate alla diffamazione di persone.

Ogni problema sollevato avrà una risposta immediata o dopo accertamenti. Saranno coinvolti gli organi di competenza o i responsabili del settore interessati al reclamo. Il dirigente scolastico risponde secondo le normative vigenti attivandosi per quanto possibile per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

**10.2** 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, sulla scorta di quanto deciso in Collegio Docenti e Consiglio d'istituto.

Una sintesi del monitoraggio viene presentata annualmente al Collegio e al Consiglio d'Istituto.