



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "FERMI"

88100 Catanzaro Lido

LICEO SCIENTIFICO - Via C. Pisacane c.da Giovino Tel. **0961/737678** Fax. **0961/737204**

e-mail: CZIS001002@istruzione.it PEC : czis001002@pec.istruzione.it

LICEO LINGUISTICO E LICEO SCIENZE UMANE - Via Crotone Tel./Fax 0961/31040

C.F. 80003620798 Meccanografico CZIS001002

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Fermi di Catanzaro, ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

Uguaglianza

L'erogazione del servizio scolastico si ispira al principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e regolarità

Il personale della Scuola ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità.

La Scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio delle attività educative, anche in situazione di conflitto sindacale.

In tutti i casi, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalle legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, saranno adottate misure volte ad arrecare, agli utenti, il minor disagio possibile.

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 d'ingresso alle classi prime e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore deve avere pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Diritto di scelta, obbligo e frequenza scolastica.

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza, sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

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

I loro comportamenti, debbono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La Scuola, ricercando le necessarie intese con gli EE. LL, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che la realizzino come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo nel rispetto delle disposizioni vigenti, l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni, che lo riguardano, e che sono in possesso della Scuola. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Dirigente Scolastico, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, risponde all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutto il personale, si informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

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 d'indirizzo e delle strategie d'intervento definite dall'Amministrazione.

Libertà d'insegnamento e aggiornamento e formazione del personale

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola, ai docenti è garantita la libertà d'insegnamento intesa come autonomia didattica e come libera espressione culturale del docente.

L'esercizio di tale libertà è diretto a promuovere, attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni.

La programmazione educativa e didattica, il piano dell'offerta formativa, garantiscono 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 programmi di studio e nella legislazione vigente.

La formazione è una risorsa strategica per il miglioramento della Scuola e, come tale, è un diritto degli insegnanti, del personale Ata, e del Dirigente Scolastico. Le iniziative di formazione hanno per obiettivi il miglioramento e la crescita professionale del personale, in relazione anche alle trasformazioni e innovazioni in atto.

Le attività di formazione possono essere svolte sia all'interno della Scuola, sia in collaborazione con altre istituzioni scolastiche in rete o consorziate.

PARTE I

Area didattica

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 garantire l'adeguatezza delle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, mediante l'elaborazione del **P.O.F.** e della **Programmazione Educativa e Didattica**.

La Scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa con la Scuola Media, con gli altri Istituti di Istruzione Secondaria, con le Università. Particolare attenzione sarà dedicata alle situazioni di cui al punto 3 comma 1.

Nella scelta delle strumentazioni didattiche e dei libri di testo, la Scuola assume come criteri di riferimento: la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi; la rispondenza alle esigenze dell'utenza con attenzione al contenimento del peso e dei costi.

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. La Scuola si impegna ad evitare che le esercitazioni assegnate per casa, siano sostitutive delle lezioni da svolgere a scuola, e si impegna a fare in modo che ogni alunno sia posto nelle condizioni di eseguirle autonomamente.

Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativa e didattica, si deve tendere ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Piano dell'Offerta Formativa e Programmazione Educativa e Didattica

La Scuola elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

A) Piano dell'Offerta Formativa;

B) Programmazione Educativa;

C) Programmazione Didattica.

A) Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F., elaborato dalla Scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento di disciplina degli studenti e dal Regolamento d'Istituto, definisce in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli OO.CC. della Scuola.

In particolare, delinea l'organizzazione, la didattica, la formazione e l'aggiornamento, i rapporti con il territorio, i processi decisionali, la verifica del lavoro.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

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

Nel Regolamento, sono inoltre definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori;
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle riunioni degli OO.CC. e delle assemblee dei genitori e degli studenti;
- il calendario delle riunioni;
- la pubblicizzazione degli atti.

B) Programmazione Educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi vigenti.

C) Programmazione Didattica

Elaborata e approvata dal Consiglio di Classe:

- delinea il percorso formativo della Classe e del singolo alunno;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti;
- è sottoposta mensilmente a verifica e valutazione, 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 si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo

❖ **L'allievo deve conoscere:**

- Gli obiettivi educativi e didattici 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

La Scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone l'osservanza e il rispetto, i seguenti **fattori di qualità** dei servizi amministrativi:

Celerità delle procedure;

- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi di segreteria;
- Tempi di attesa per il rilascio di certificati e documenti;
- Flessibilità degli orari degli uffici di Presidenza e Segreteria.

- Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure:

- I modelli di iscrizione alle classi prime vengono inviati alle Scuole Medie del territorio, che ne cureranno la distribuzione nelle classi terze. Gli stessi moduli potranno essere ritirati direttamente dai genitori interessati, anche presso la segreteria dell'Istituto che effettua la distribuzione a vista nei giorni previsti, in orario che sarà adeguatamente pubblicizzato
- Nei casi di iscrizione effettuata dai genitori direttamente presso l'Istituto, la segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 (dieci) minuti dalla consegna delle domande.
- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza e il rilascio di certificati con votazioni e/o giudizi, è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro la stessa giornata.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente:

- Dai docenti della classe, entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni dal termine delle operazioni di scrutinio del primo quadrimestre, in occasione dell'incontro scuola/famiglia;
- Dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati, entro tre giorni dal termine delle operazioni di scrutinio di fine anno scolastico.

I pagamenti delle fatture, le retribuzioni spettanti al personale dell'Istituto a carico del fondo dell'Istituzione scolastica e ogni altra retribuzione spettante al personale a qualunque titolo, viene liquidata tempestivamente, nei limiti della disponibilità di cassa.

L'Ufficio di Segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì	ore	10.30 / 12.00	ore	15.30 / 16.30
Martedì	"	10.30 / 12.00	ore	15.30 / 16.30
Mercoledì	"	10.30 / 12.00	ore	15.30 / 16.30
Giovedì	"	10.30 / 12.00	ore	15.30 / 16.30
Venerdì	"	10.30 / 12.00	ore	15.30 / 16.30
Sabato	"	10.30 / 12.00		

Il Dirigente, compatibilmente con lo svolgimento delle funzioni, riceve il pubblico secondo il seguente orario:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.00.
È sempre preferibile, comunque, prendere appuntamento telefonico.

La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico e stabilisce le seguenti modalità di risposta:

Nome dell'Istituto, nome e qualifica di chi risponde, persona o ufficio in grado di fornire le informazioni richieste

Per l'informazione valgono i seguenti criteri:

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolari sono predisposti:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (docenti e personale Ata);
- Organigramma degli uffici;
- Organigramma degli Organi Collegiali;
- Organico del Personale docente e Ata;
- Albo della Scuola.

Sono, inoltre, disponibili appositi spazi per avvisi sindacali e dei genitori

- Presso l'ingresso e gli uffici sono presenti e disponibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- Gli operatori scolastici indosseranno un cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- Il Regolamento d'Istituto sarà affisso all'Albo della Scuola e pubblicato sul Sito.

PARTE III

Condizioni ambientali della Scuola

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali devono garantire una permanenza a Scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario si deve adoperare per garantire la costante igiene delle aule e dei servizi.

L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare l'Amministrazione Provinciale e le altre istituzioni interessate, compresi i genitori e gli utenti, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna.

PARTE IV

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

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.

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 15 (quindici) giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, verrà effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, agli studenti e al personale in servizio.

I questionari verteranno sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio e dovranno prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, potranno essere utilizzati indicatori forniti dalla Scuola stessa o dagli Enti Locali.

PARTE V

Attuazione

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.

Il Presidente del Consiglio d'Istituto

F.to : dott.ssa Raffaella Colannino