



I.I.S.S. Alfano da Termoli

CARTA DEI SERVIZI

PARTE I PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

1) UGUAGLIANZA

Non è ammessa nessuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche nell'erogazione del servizio scolastico.

2) IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1) Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, nel rispetto della personalità di ogni alunno, promuovendo le capacità e le inclinazioni di tutti gli alunni.

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3) ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE

3.1) La scuola si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare attenzione verrà prestata per risolvere problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di disabilità.

3.2) Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4) DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1) L'alunno ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio di territorialità.

4.2) Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1) Istituzioni, personale, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi scolastici costituiti, nel rispetto delle procedure vigenti e delle competenze specifiche. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione dei livelli generali del servizio.

5.2) La scuola e l'ente locale si impegnano 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.

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

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

6) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1) La programmazione si basa sul rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e dei percorsi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo, classico e scientifico.

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.

PARTE II

7) AREA DIDATTICA

7.1) La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni presenti nel territorio 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 degli obiettivi educativi del PTOF validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2) La scuola, con il contributo di tutti gli operatori scolastici, garantisce ai giovani un'esperienza scolastica significativa dal punto di vista dei metodi di apprendimento e dei contenuti disciplinari, crea e mantiene costantemente condizioni utili a favorire il desiderio di studiare e di apprendere.

7.3) La scuola, con la collaborazione delle diverse componenti, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra scuola media e liceo, al fine di evitare traumi ed abbandoni e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.4) La scuola, tenuto conto delle caratteristiche degli alunni che la frequentano, si impegna a rimuovere gli "ostacoli" di natura culturale, sociale e psico-relazionale che, compromettendo il raggiungimento delle finalità del proprio "Progetto", rischiano di vanificare il diritto allo studio.

7.5) La scuola è aperta ad ogni proposta, suggerimento e critica costruttiva mirante al miglioramento del servizio scolastico.

7.6) La qualità del servizio scolastico è garantita da una gestione progettuale del processo di insegnamento e di apprendimento, sistematicamente posti in correlazione in modo da uscire dalla casualità.

7.7) L'unità operativa di riferimento è il gruppo di lavoro costituito dal consiglio di classe, che progetta ed eroga in modo integrato il servizio scolastico a tutti gli studenti della stessa classe.

7.8) Il servizio scolastico è servizio unitario, che tende a lavorare su un terreno comune con criteri e attività didattiche omogenei, al fine di valorizzare le potenzialità di ogni studente.

7.9) Il recupero, inserito nel processo di programmazione, mira a superare l'insuccesso scolastico, a rimuovere difficoltà, disagi e disaffezioni allo studio.

7.10) La scuola adotta come stile di comportamento il dialogo rispettoso delle diverse opinioni e posizioni, in modo da creare un clima di serena fiducia che solleciti contributi e apporti significativi di tutte le componenti. Mira a coinvolgere in maniera costruttiva famiglie e istituzioni, attraverso il dialogo e un continuo scambio di esperienze.

7.11) Nel rapporto con gli allievi i docenti dialogano in modo pacato e sereno, evitando di ricorrere a forme di intimidazione o a punizioni mortificanti. Il rapporto tra docenti ed alunni è basato sui principi di reciproco rispetto, di comprensione e di promozione umana e culturale.

7.12) La scuola si impegna a soddisfare i bisogni formativi e culturali degli studenti mediante una opportuna scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, sulla base della validità culturale, del rigore scientifico e della funzionalità educativa.

7.13) Nell'assegnazione dei compiti per casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di classe, evitano un inutile quanto dannoso sovraccarico di lavoro domestico, rispettando razionali tempi di studio degli alunni.

7.14) La valutazione delle verifiche è improntata a criteri di trasparenza; i risultati delle verifiche scritte verranno comunicati dopo un ragionevole lasso di tempo. I docenti chiariranno agli alunni i criteri di valutazione adottati, soprattutto allo scopo di promuovere negli stessi il desiderio di migliorare i risultati già raggiunti e la capacità di autovalutarsi.

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

a) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il PTOF, elaborato dalla scuola, contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse. Esso costituisce un impegno per tutta la comunità dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Alfano" ed è integrato dal Regolamento d'Istituto.

b) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica è compito sia dei Dipartimenti disciplinari che del singolo docente.

I Dipartimenti disciplinari procedono alla declinazione degli obiettivi specifici di apprendimento per ogni anno scolastico e per tutte le discipline. Individuano inoltre gli obiettivi minimi per discipline e per anno scolastico, sulla base dei quali effettuare le prove di recupero durante l'anno scolastico e impostare l'esame di accertamento del debito.

Oltre a ciò, i Dipartimenti disciplinari sono chiamati a contribuire all'elaborazione del P.T.O.F., a favorire il confronto tra docenti della stessa disciplina e/o area disciplinare, al fine di rendere convergenti le opzioni metodologiche e didattiche, a discutere e confrontarsi sull'adozione dei libri di testo, individuando possibili soluzioni unitarie per classi parallele, a pervenire a una programmazione condivisa e comune per classi parallele; a favorire l'intesa tra i docenti della stessa disciplina in ordine alla preparazione delle prove comuni e alla verifica dei risultati, a individuare criteri di valutazione e curare la redazione di griglie di valutazione comuni, a favorire il raggiungimento dell'equità degli esiti, a effettuare ricerca metodologica didattica e presentare al Collegio eventuali proposte di sperimentazione, a proporre criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'Istituto sulle prove scritte ed orali, l'articolazione dei giudizi e l'attribuzione dei voti, a proporre attività e progetti integrativi, a elaborare test di valutazione dell'apprendimento degli alunni, tendenti ad accertare il livello delle conoscenze, delle abilità e delle competenze, a proporre specifiche iniziative riguardanti la continuità educativa e l'orientamento, a raccogliere, per ciascuna disciplina, tutti i documenti prodotti nello svolgimento dell'azione didattica e formativa da ciascun docente (test d'ingresso con esiti delle somministrazioni, piani di lavoro personali, testi delle prove di verifica, griglie di valutazione adottate, esiti delle prove di recupero, relazioni finali, materiali didattici utilizzati, quali dispense, presentazioni video, attività sviluppate con l'uso di tecnologie multimediali o tradizionali), allo scopo di sviluppare un'attività collettiva di Ricerca-Azione volta alla diffusione delle buone pratiche, con conseguente miglioramento del processo di insegnamento – apprendimento, a

predispone le prove comuni sulla base degli obiettivi minimi disciplinari per le classi prime e terze, a coordinare la elaborazione di prove di recupero dei debiti comuni per discipline e per classi parallele e strutturate sulla base degli obiettivi minimi, a progettare interventi di prevenzione dell'insuccesso scolastico e personale, di recupero e di sostegno, a promuovere una didattica dell'inclusione, a progettare interventi e occasioni di approfondimento per lo sviluppo delle eccellenze, a studiare e proporre adeguate strategie per il recupero dei debiti formativi, a proporre sistemi di monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione educativa, a contribuire alla programmazione curricolare ed extracurricolare, a promuovere l'uso delle LIM, condividere e diffondere materiale didattico, a elaborare e diffondere strategie didattiche fondate sull'uso di adeguati rinforzatori dell'apprendimento, a curare la predisposizione della programmazione dei dipartimenti secondo il modello comune deliberato dal collegio dei docenti

La programmazione individuale viene elaborata da ciascun docente entro la fine del mese di ottobre, dopo aver acquisito elementi sulla preparazione della classe tramite prove di ingresso, che possono essere scritte o orali; la programmazione deve tenere conto delle indicazioni del POF, delle scelte emerse nelle riunioni di dipartimento e deve essere organizzata sul modello di UdA.

Approvata dal consiglio di classe, essa delinea il percorso formativo della classe, individua e pianifica, con l'apporto dei singoli insegnanti, i contenuti di apprendimento/insegnamento delle varie aree disciplinari e i bisogni di apprendimento degli alunni.

L'articolazione dell'offerta formativa, calibrata sulla base delle caratteristiche degli alunni e sull'analisi della situazione di partenza degli stessi, mira a stabilire obiettivi chiari che poggiano su una metodologia aperta e flessibile, volta a interpretare il contesto culturale in cui la scuola opera. La programmazione disciplinare viene elaborata non solo in relazione all'approfondimento dei contenuti culturali specifici, ma anche in relazione alla valenza formativa di cui le discipline sono portatrici.

c) CONTRATTO FORMATIVO

All'inizio dell'anno scolastico, al fine di favorire una condivisione degli obiettivi formativi proposti dai consigli di classe, ogni docente fa conoscere agli studenti le finalità e gli obiettivi specifici della propria disciplina, i percorsi per raggiungerli, le strategie operative, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

La conoscenza del piano di lavoro di ciascun docente, dei programmi e degli obiettivi da raggiungere sono tutti elementi fondamentali per un coinvolgimento e una cooperazione attiva degli studenti al processo di apprendimento/insegnamento.

I genitori collaborano alla gestione dell'offerta formativa attraverso suggerimenti e proposte, sia attraverso gli organi collegiali sia attraverso incontri diretti con gli operatori scolastici.

Il contratto è una **"promessa"** che deve ragionevolmente concretizzarsi nella rimozione delle cause dell'insuccesso, quali: motivazione allo studio, ritmi e modi di apprendimento, difficoltà cognitive, in modo da consentire progressivamente allo studente di acquistare autonomia in un proprio progetto formativo e di mirare ad obiettivi sempre più complessi.

PARTE III

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1) La scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi:

- Celerità delle procedure;
- Trasparenza;
- Informatizzazione dei servizi;
- Ragionevoli tempi di attesa agli sportelli;

8.2) I certificati di iscrizione e frequenza sono rilasciati entro due giorni non festivi dalla richiesta.

8.3) Il documento sostitutivo del diploma è consegnato a vista, a partire dal quindicesimo giorno successivo alla pubblicizzazione dei risultati.

8.4) I documenti di valutazione degli alunni sono scaricabili dal sito dell'Istituto da parte delle famiglie che abbiano richiesto la password di accesso all'area riservata o in alternativa si possono ritirare in segreteria.

8.5) Gli uffici di segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico di mattina tutti i giorni e, compatibilmente con la dotazione di personale amministrativo, anche in orario pomeridiano, secondo l'orario pubblicato nel sito dell'Istituto.

8.6) Il Dirigente scolastico riceve il pubblico secondo l'orario pubblicato nel sito dell'Istituto.

8.7) Il pubblico può contattare la scuola telefonicamente e per via telematica per chiedere e, ove possibile, ricevere informazioni.

8.8) L'istituto rende pubblico sul suo sito ogni informazione che possa facilitare i rapporti con l'utenza, quali ad esempio:

- orario dei docenti;
- orario, funzioni e dislocazioni del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
- organigramma dell'ufficio di Dirigenza;
- comunicazioni alle famiglie
- eventi, scadenze, ecc.

8.9) All'ingresso dell'istituto vengono individuati appositi spazi per:

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

PARTE IV

9. CONDIZIONI AMBIENTALI E PERSONALE DELLA SCUOLA

9.1) L'Istituto di Istruzione Superiore "Alfano da Termoli" dispone di due sedi: nella sede di viale Trieste 10, dove sono ubicati il Liceo scientifico, ad eccezione delle classi prime dell'indirizzo ordinario, l'indirizzo di scienze applicate e il triennio del liceo sportivo, vi sono gli uffici di Dirigenza e di Segreteria, una sala insegnanti, un laboratorio di informatica, un laboratorio linguistico multimediale, un laboratorio di scienze, un laboratorio di fisica, una palestra, una biblioteca diffusa, 27 classi, di cui una classe 2.0. Nella sede di via Asia 2, dove è ubicato il Liceo classico "Perrotta", le classi prime del liceo scientifico – corso ordinario e il biennio del liceo sportivo vi sono un ufficio distaccato di segreteria attivo il martedì ed il venerdì mattina, una sala insegnanti, un laboratorio linguistico multimediale, un laboratorio di fisica e scienze, una palestra, una biblioteca, 16 classi.

9.2) In entrambe le sedi i servizi igienici sono distribuiti nei vari piani e risultano in numero sufficiente per gli alunni.

9.3) La scuola tutela la sicurezza degli alunni mediante la pianificazione della vigilanza, la promozione di comportamenti responsabili e opportuni accordi con enti esterni e istituzioni pubbliche.

9.4) La scuola ha approntato un piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità.

9.5) Il personale della scuola è composto da:

- 1 Dirigente scolastico
- 1 Direttore dei servizi generali e amministrativi
- 8 Assistenti amministrativi
- 1 docente fuori ruolo
- 4 Assistenti tecnici
- 15 Collaboratori scolastici
- 91 Insegnanti

PARTE V

10. PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il destinatario a cui indirizzarsi. Annualmente il Dirigente scolastico redige per il Consiglio d'istituto un resoconto dei reclami e dei successivi provvedimenti, che è inserito nella relazione generale predisposta dal Consiglio d'istituto.

PARTE VI

11. PROCEDURA DI ACCESSO AGLI ATTI

La procedura di accesso agli atti è regolata dalle disposizioni di legge in materia, contenute nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990, e successive modificazioni, e nel regolamento in materia di accesso ai documenti amministrativi contenuto nel D.P.R. n° 184 del 12 aprile 2006.

In particolare, si ricorda che la legge 241, art. 25, comma 4 stabilisce che "Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta".

PARTE VII

12. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti collettivi e in Norme di legge.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Concetta Rita Niro

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi e per gli effetti dell'art.3 comma 2 del D. lgs n. 39/93