



**ISTITUTO SUPERIORE D'ISTRUZIONE SECONDARIA
TECNICO COMMERCIALE**

“XXIV MAGGIO 1915”

PARITARIO Codice METD065008

D.A. n°62 del 13/01/2014

(ex D.A. n° 161/XI del 16/03/2009 – ex D.A. N.66/IX del 16/02/04-
ex D.A. Reg. n.1334 del 04/07/88- ex D.A. Reg. n.961 del 17/11/98)

VIA CANNIZZOLI N°58

98039 TRAPPITELLO-TAORMINA (ME)

TEL/FAX 0942-59300



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi Scolastici, istituita con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, è lo strumento giuridico che stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi ai cittadini, fissa i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici, consoni al proprio indirizzo, garantendo ed erogando, al contempo, un servizio efficace per qualità e trasparenza. La carta dei servizi s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana; recepisce i principi di trasparenza, celerità e partecipazione, affermati dalla L. n. 241 del 07/08/1990, sul Procedimento Amministrativo, che mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire; tiene conto della legge n. 190 del 2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione” e del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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 dalla 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 prestatato 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 E.E.L.L., 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, fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il PRESIDE, 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, 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 progettazione 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-dovere degli insegnanti, del personale Ata, e del PRESIDE. Le iniziative di formazione hanno per obiettivo il miglioramento e la crescita professionale del personale, in relazione anche alle trasformazioni e innovazioni in atto. Le attività di formazione possono essere svolte dalla Scuola o in collaborazione con altre istituzioni scolastiche in rete o consorziate.

Patto di corresponsabilità educativa

Il Patto di corresponsabilità educativa è la dichiarazione partecipata dell'operato della Scuola. Esso si stabilisce tra la Scuola, la studentessa o lo studente e i relativi nuclei familiari e coinvolge l'intero Consiglio di Classe, gli organi collegiali dell'Istituto, gli addetti preposti al servizio scolastico.

Il Patto di Corresponsabilità esplicita un insieme di principi, di regole e di comportamenti che ciascuna delle componenti operanti in ambito scolastico deve impegnarsi a rispettare per il buon funzionamento della scuola e la migliore riuscita del comune progetto educativo. Esso prevede precisi impegni inerenti il rispetto delle norme e delle disposizioni che regolamentano la frequenza nell'ambito del corrente anno scolastico.

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.T.O.F.**

La Scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa con la Scuola Superiore di I grado, con gli altri Istituti di Istruzione Secondaria, con le Università. 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 dei costi.

La Scuola elabora, adotta e pubblicizza i seguenti documenti:

- A) Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- B) Il Curricolo d'Istituto
- C) Criteri di Valutazione degli apprendimenti
- D) La Progettazione educativo-didattica
- E) Regolamento di disciplina degli alunni
- F) Regolamento di Istituto e contestuale
- G) Regolamento dei viaggi di istruzione
- H) Regolamenti che disciplinano l'utilizzo dei laboratori e delle attrezzature
- I) Progettazione coordinata e didattica di classe
- J) Orari di lezione, degli Uffici, di ricevimento ecc.
- K) Delibere del Consiglio di istituto
- L) Carta dei Servizi

Il P.T.O.F., elaborato dalla Scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Delinea l'organizzazione, la didattica, la formazione e l'aggiornamento, i rapporti con il territorio, i processi decisionali, la verifica del lavoro e 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.

Il Regolamento di Istituto, anche tramite i propri allegati, contiene le norme relative a:

- 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 di Istituto, 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
- la pubblicizzazione degli atti.

Curricolo d'Istituto

Il CURRICOLO DI ISTITUTO, che sarà elaborato dai Dipartimenti e dai Gruppi disciplinari, quali emanazioni del Collegio Docenti, presenta le scelte didattiche operate dai docenti e esplicita i risultati di apprendimento espressi in termini di competenze e declinati in abilità e conoscenze così come esplicitate nei documenti ministeriali. Si articola intorno a:

- **CONOSCENZE:** Indicano il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche, relative a un settore di studio o di lavoro; le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche. □
- **ABILITÀ:** Indicano le capacità di applicare conoscenze e di usare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; le abilità sono descritte come cognitive (uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (che implicano l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).
- **COMPETENZE:** Indicano la comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

□ **UDA** (unità di apprendimento): rappresentano il contenitore didattico in cui vengono esplicitati i contenuti specifici, i tempi, i metodi, gli strumenti necessari per raggiungere le competenze necessarie per il PECUP (Profilo Educativo, Culturale e Professionale in uscita, caratteristico di ogni indirizzo di studi).

Progettazione Educativa

La progettazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti su proposta dei Dipartimenti Disciplinari, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati dal D.Lgs.17 ottobre 2005, n. 226 e successive modificazioni. Le progettazioni sono strutturate per competenze e organizzate per UDA (Unità di Apprendimento).

Progettazione 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 delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti
- è sottoposta a verifica e valutazione, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere

Sistema di valutazione (operazioni e strumenti):

- Osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, apprendimento, profitto, bisogni formativi;
- Somministrazione di prove di verifica (scritte e orali);
- Utilizzazione dei criteri di attribuzione del voto (di profitto e di comportamento) e dei crediti scolastici e formativi, indicati nei “Criteri di Valutazione” approvati dal Collegio dei docenti e inseriti nel PTOF.

Studio autonomo (finalità e consistenza dello stesso)

Lo studio e le esercitazioni da svolgere a casa sono assegnati in base agli argomenti svolti in classe e da consolidare. Le finalità dello studio autonomo sono:

- esercitazione dell'alunno, consolidamento degli apprendimenti, acquisizione di un metodo di studio efficace, responsabilizzazione circa gli esiti scolastici. Le esercitazioni assegnate per casa dovranno avere un'adeguata correzione in classe. 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 all'attività sportiva, all'apprendimento di lingue straniere o arti.

Modalità di correzione da seguire in classe

La correzione può essere individuale, in gruppo o collettiva, a campione, autocorrezione con attribuzione del significato di feedback (controllo) agli errori.

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;

Tempo 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:

Le iscrizioni alle prime classi vanno effettuate on line o se effettuate 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 dieci giorni.

I documenti di valutazione degli alunni sono visibili a conclusione degli adempimenti di scrutinio intermedio e finale.

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:

Tutti i giorni da Lunedì a Venerdì:08.00/18:00 e Sabato:09:00/13:00

Il Dirigente, compatibilmente con lo svolgimento delle funzioni, riceve il pubblico su appuntamento.

PARTE III

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via mail o via pec, 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 PRESIDE, 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 PRESIDE, 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.

L'Istituto si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, tramite un'indagine riferita a campioni statistici, rappresentativi della popolazione complessiva degli studenti iscritti. Sui risultati verrà riferito nelle sedute degli organi collegiali

PARTE IV

Condizioni ambientali della scuola

La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

Il Consiglio di Istituto stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Sarà instaurata da parte del personale scolastico una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali.

La scuola collabora con l'Ente Locale ai fini della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici. Nella sede è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente. Lo stesso piano è stato predisposto per il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione terremoto e incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

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.

Documento deliberato dal Consiglio d'Istituto.