

**ALLEGATO 6**

***Carta dei Servizi***

## **CARTA DEI SERVIZI**

L'Istituto si attiene ai principi esposti nella Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è l'espressione dell'impegno che l'Istituzione Scuola assume nei confronti dell'utente e si colloca nella prospettiva di un profondo rinnovamento della cultura, della partecipazione e del dialogo fra Insegnanti, Studenti e Famiglie.

La Carta dei Servizi consta di una premessa, dedicata ai “**Principi fondamentali**” e delle seguenti cinque parti:

<b>Parte I</b>	<b>Area didattica</b>
<b>Parte II</b>	<b>Servizi amministrativi</b>
<b>Parte III</b>	<b>Condizioni ambientali della Scuola</b>
<b>Parte IV</b>	<b>Procedura dei reclami e valutazione del servizio</b>
<b>Parte V</b>	<b>Attuazione</b>

### **Principi Fondamentali**

#### **Art. 1. Uguaglianza di tutti i cittadini come utenti del servizio scolastico.**

- L'I.T.C.G. “F.Galiani – de Sterlich” di Chieti eroga il servizio scolastico senza alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- L'I.T.C.G. “F.Galiani – de Sterlich” si impegna a rimuovere gli impedimenti opposti all'effettivo godimento del servizio erogato, astrattamente riconosciuto a tutti i clienti, promovendo una trasformazione della struttura scolastica tale da elevare la condizione delle categorie sottoprotette, allo scopo di renderle effettivamente partecipi, attive e consapevoli, nel settore dell'organizzazione scolastica, in relazione alle capacità di ciascuno.

#### **Art. 2. Regolarità del servizio scolastico**

- I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- Tale attività sarà certamente indirizzata ad assicurare l'esigenza del “buon andamento” e dell’“imparzialità” dell'amministrazione, ma in guisa che non si risolva nel generico requisito della mera efficienza. La razionalizzazione delle risorse e l'utilizzazione delle tecniche meglio idonee ad assicurare rapidità e precisione nell'erogazione del servizio tenderanno a consentire l'obiettivo soddisfazione del pubblico interesse.
- L'I.T.C.G. “F.Galiani – de Sterlich”, attraverso tutte le sue componenti, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

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

- L'I.T.C.G. “F.Galiani – de Sterlich” si impegna a porre in atto strategie adeguate a tutti gli operatori del servizio, per favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento e l'integrazione dei primi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare attenzione sarà prestata alle diverse problematiche, quali: studenti stranieri, studenti degenti in ospedale, studenti in situazione di handicap e di disagio.
- Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore dell'Istituto ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti.

#### **Art. 4. Diritto di scelta, prevenzione della dispersione scolastica.**

- L'I.T.C.G. "F. Galiani – de Sterlich" rispetta la scelta dell'utente verso altre istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, con i limiti imposti dalla capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande, va considerato, comunque, il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc...).
- L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano fra loro in modo funzionale ed organico.

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

- L'Istituzione scolastica, il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- L'attività scolastica dell'Istituto, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

#### **Art. 6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento.**

- L'Istituto assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei Docenti e favorisce la formazione degli alunni, facilitando le potenzialità evolutive e privilegiando lo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.
- L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto-dovere per tutto il personale scolastico.

### **PARTE - I Area Didattica**

#### **Art. 7.**

L'I.T.C.G. "F. Galiani – de Sterlich", con l'apporto delle competenze professionali del personale ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, persegue la qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

L'Istituto individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa.

Per la scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, sono tenute in debito conto la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Il Docente opera, nel rispetto degli obiettivi formativi e coerentemente con la programmazione didattica dei Consigli di classe, tenendo presente la necessità di rispettare tempi razionali di studio per gli alunni, anche nell'assegnazione dei compiti.

L'Istituto elabora, adotta, pubblicizza i seguenti documenti:

- Proposta dell'offerta formativa: contiene ed esplicita la pianificazione globale annuale delle attività formative, didattiche e pedagogiche e le modalità della loro attuazione. Elaborato dai competenti organi della Scuola, è integrato dal Regolamento d'Istituto.
- Programmazione educativa: elaborata dal Collegio dei Docenti, indica i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi, ed individua, integrando l'attività e le proposte dei Consigli di classe, gli strumenti per la rilevazione delle situazioni iniziali e finali e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

- Programmazione didattica: elaborata ed approvata dai Consigli di classe, delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli interventi operativi, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Collegio dei Docenti e dai Consigli di classe; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".
- Contratto formativo.

#### Art. 8. **Contratto formativo.**

Dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. La dichiarazione del percorso didattico-educativo e dell'operato della scuola è esplicitata nell'attività del Consiglio di classe. Il contratto formativo coinvolge il Docente, lo studente, il genitore, secondo le seguenti caratteristiche:

Il Docente esprimerà la propria offerta formativa, motiverà il proprio intervento didattico, esplicherà le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Lo studente conoscerà:

- gli obiettivi didattici e educativi del suo curriculum;
- il percorso per conseguirli;
- le fasi del suo curriculum

Il genitore conoscerà l'offerta formativa, esprimerà pareri e proposte, collaborando nelle attività.

## **PARTE - II**

### **Servizi Amministrativi**

Art. 9: L'I.T.C.G. "F.Galiani – de Sterlich" garantisce l'osservanza ed il rispetto dei seguenti fattori di qualità nell'ambito dei servizi amministrativi.

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

Per un migliore servizio diretto all'utenza l'Istituto può derogare dagli standard fissati.

Per le procedure sono stabiliti i seguenti standard specifici:

Art. 10: **La distribuzione di modelli utili all'utenza** avviene secondo il seguente orario antimeridiano:

dal lunedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.30;

e secondo l'orario pomeridiano:

il Lunedì ed il Giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00

Art. 11: **Il rilascio dei certificati e dei diplomi** è effettuato nel normale orario di apertura delle Segreterie al pubblico

Art. 12: **I documenti di valutazione degli alunni** sono consegnati dal Capo d'Istituto o da docenti incaricati.

**Art. 13: La segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:**

<b>Segreteria Docenti</b>	Apertura al Pubblico	Dal Lunedì al Sabato 10,30 – 12,30
<b>Segreteria Alunni</b>	Apertura al Pubblico	Dal Lunedì al Sabato 11,00 – 12,30 Lunedì e Giovedì 17,00 – 18,00
	Apertura agli alunni interni	Lunedì- Mercoledì-Venerdì-Sabato 11,00 – 11,30 Martedì – Giovedì 10,30 – 11,00

L'orario flessibile relativo ai rientri pomeridiani sarà determinato all'inizio di ogni anno scolastico, sulla base delle effettive esigenze rilevate.

L'orario di apertura è comunicato al pubblico con appositi cartelli nella bacheca scolastica.

**Art. 14 L'ufficio del Dirigente Scolastico** garantisce quotidianamente il ricevimento del pubblico, compatibilmente con le esigenze interne e di servizio.

**Art. 15 Gli organigrammi di tutti gli operatori dell'I.T.C.G. "F.Galiani – de Sterlich" e dei suoi vari Organi Collegiali sono esplicitati nel P.O.F.**

I carichi di lavoro della componente Docenti sono riportati sull'orario scolastico degli insegnanti.

Le funzioni ed i carichi di lavoro del personale ATA sono quelli previsti dal C.C.N.I. del comparto scuola.

Gli operatori ATA sono identificabili tramite il cartellino di identificazione e forniscono al pubblico tutte le informazioni necessarie, secondo la loro specifica mansione.

**Art. 16 L'I.T.C.G. "F.Galiani – de Sterlich" dispone di spazi appositi per:**

- Albo Pretorio dell'Istituto;
- Bacheca sindacale;
- Bacheca degli insegnanti;
- Bacheca Consiglio d'Istituto;
- Bacheca degli studenti e dei genitori.

**Art. 17 Il regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicità, anche mediante affissione.**

## **PARTE – III**

### **Condizioni Ambientali della Scuola**

Art. 18 L'Istituto garantisce, tramite la costante opera degli Operatori preposti, le condizioni igieniche e di sicurezza di tutti i locali utilizzati dall'utenza e dal personale scolastico.

Art. 19 Presso la segreteria dell'Istituto sono depositati i seguenti fattori pubblici di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

- numero, dimensioni e dotazioni delle aule per le normali attività didattiche;
- numero, tipo, dimensioni, dotazioni, orario settimanale di utilizzo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensioni, dotazioni e utilizzazione settimanale per attività curriculari ed extracurricolari della palestra;
- dimensione ed utilizzazione, per attività curriculari ed extracurricolari, dell'Aula Magna;
- numero, dimensioni e dotazioni dei locali di servizio;
- dimensione, dotazioni e orario settimanale di utilizzazione della biblioteca;
- numero dei servizi igienici;
- numero dei servizi igienici per portatori di handicap;
- esistenza di barriere architettoniche.

## **PARTE - IV**

### **Reclami e valutazione del servizio**

Art. 20 Per quanto attiene ai reclami, ha valore preminente la Legge n° 241 del 07/08/1990, modificata dalla Legge n° 537 del 24/12/1993, che detta norme ben precise sulla trasparenza e sui procedimenti.

I reclami devono essere espressi in forma scritta, devono essere circostanziati e devono contenere i dati identificativi del proponente.

Il Capo d'Istituto, dopo attenta analisi e valutazione del reclamo e nella propria autonoma discrezionalità, risponde, sempre per iscritto, entro i termini stabiliti dalle succitate Leggi e, comunque, in un lasso di tempo non superiore a 30 giorni.

Egli, inoltre, valuta e si impegna a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, se di propria competenza, o a fornire indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo d'Istituto informa con una relazione il Consiglio d'Istituto in merito ai reclami. La relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

### **Art. 21 Valutazione del servizio.**

Al solo fine di raccogliere elementi migliorativi alla valutazione del servizio, il Capo d'Istituto effettua rilevazioni mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai genitori, studenti, personale.

I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi, al fine di formulare proposte migliorative.

Il Collegio dei Docenti, al termine dell'anno scolastico, redige una relazione sull'attività formativa dell'Istituto. La relazione è sottoposta, quindi, all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **PARTE - V**

### **Attuazione**

Art. 22 **Le indicazioni** contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di leggi, o fino a quando il Capo d'Istituto e i vari Organi rappresentativi dell'I.T.C.G.T. "F.Galiani – de Sterlich" ritengano utile mantenerle inalterate.