

# 1. CARTA DEI SERVIZI

## IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Visti gli artt. 3 – 33 – 34 della Costituzione Italiana;

Vista la legge del 7/8/1990, n. 241;

Visto il Decreto del Ministero per la Funzione Pubblica del 31/3/1994;

Visto il D.L. 12/5/1995, n.163 convertito nella legge 11/7/1995, n. 273;

Visto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7/6/1995;

Vista la Direttiva del Ministero della Pubblica Istruzione del 21/7/1995, n. 254;

Sentito il parere del Collegio dei docenti del 12/10/1995;

Vista la delibera del Consiglio di Istituto del 13/10/1995;

Visto il D.P.R. 24/6/1998, n. 249: Regolamento recante lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria;

Considerata la necessità di modifiche ed integrazioni alla «Carta dei servizi scolastici» di cui al D.P.R. 24/6/1998, n. 249;

Sentiti in merito il parere e le proposte del Comitato studentesco, nella riunione del 25/1/2000, e del Collegio dei docenti, nella riunione del 12/5/2000;

Vista la delibera del Consiglio di Istituto sulle modifiche ed integrazioni alla predetta «Carta» approvata nella riunione del 13/6/2000;

Vista la delibera n. 42 del Collegio dei docenti riunitosi in data 19/03/2015;

Vista la delibera n.47 del Consiglio di Istituto del 17/04/2015,

*ADOTTA*

la seguente «CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI»

### *Parte I*

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Il servizio scolastico, ispirato agli artt. 3 – 33 – 34 della Costituzione Italiana, è erogato in egual misura, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizione psico-fisica e socio-economica, a tutti i cittadini italiani e a quelli stranieri residenti nel territorio nazionale.

1.2 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 sancite dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

1.3 Nell'erogare il servizio educativo la scuola si impegna a favorire con interventi didattici, con aiuti finanziari, con procedimenti amministrativi flessibili, l'integrazione degli studenti lavoratori e stranieri, degli studenti con particolari disagi economici e di quelli portatori di handicap.

1.4 Il servizio scolastico è erogato con imparzialità, obiettività ed equità, nel rispetto della trasparenza, della efficienza, dell'efficacia, dell'economicità, della flessibilità.

1.5 La scuola organizza ad ogni inizio di anno scolastico attività educative di accoglienza e di monitoraggio delle competenze per gli alunni, specie per quelli delle prime classi, in modo da favorire l'integrazione graduale nella nuova organizzazione scolastica, suscitare adeguatamente la motivazione allo studio ed offrire uguali opportunità di partenza nel nuovo corso di studi.

1.6 La scuola accoglie, nei limiti della propria capienza obiettiva, tutte le domande di iscrizione. In caso di eccedenza di domande si applicano i criteri indicati dal Consiglio d'Istituto.

1.7 La scuola si impegna ad individuare forme di controllo della dispersione scolastica nell'ambito del progetto educativo, ad assicurare interventi di prevenzione e di riduzione dell'abbandono con azioni didattiche integrative e di recupero.

1.8 Per favorire la realizzazione del progetto educativo e per promuovere la formazione culturale, morale, civile e sociale degli alunni, la scuola mette a disposizione l'uso delle aule e delle attrezzature tenendo conto dell'organico del personale ausiliario.

1.9 Le informazioni sul servizio scolastico devono essere date in modo completo e le procedure devono essere trasparenti.

1.10 Nell'erogazione del servizio scolastico ed educativo l'utente partecipa con la sua conoscenza per la semplificazione delle procedure.

1.11 Il personale, i genitori e gli alunni si obbligano ad osservare la presente «Carta» e si impegnano alla sua realizzazione, per elevare, attraverso la partecipazione agli OO.CC., la qualità del servizio scolastico e dell'offerta formativa.

1.12 Nella realizzazione della «Carta» e nello svolgimento delle proprie competenze, i docenti e il personale A.T.A. hanno rispetto dei diritti, della personalità e degli interessi formativi degli studenti.

1.13 Gli studenti e i genitori nel pretendere un servizio scolastico ed educativo di qualità hanno rispetto della libertà e della autonomia culturale dei docenti e del personale A.T.A.

1.14 La scuola si impegna a garantire la piena libertà di insegnamento dei docenti nel rispetto del Piano dell'offerta formativa (P.O.F.) e degli obiettivi didattici programmati, nella osservanza della procedura di programmazione e valutazione curricolare, nell'adeguamento dell'offerta formativa alle direttive nazionali e comunitarie, nella realizzazione dei piani di studio dei vari indirizzi formativi, nella formazione di una personalità libera e critica dell'alunno.

1.15 Nell'ambito delle norme vigenti e delle possibilità finanziarie la scuola, per realizzare le finalità dell'art. 4, promuove e organizza forme di aggiornamento dei docenti e del personale A.T.A.

1.16 La scuola riconosce l'aggiornamento individuale nella forma di partecipazione a corsi di aggiornamento anche organizzati da associazioni culturali e professionali e autorizzati dal Ministero della P.I. e dall'IRRSAE o dal Provveditorato agli studi o dal Distretto scolastico.

1.17 La scuola favorisce, nell'ambito della compatibilità con le esigenze di servizio, la partecipazione a corsi di aggiornamento professionale ai docenti ed al personale A.T.A.

1.18 Il comportamento dei docenti e del personale A.T.A. nell'espletamento delle proprie funzioni, è ispirato alle norme contenute nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione del 31/03/1994 e ss. mm. ed ii.

## Parte II

### AREA DIDATTICA

2.1 L'8° I.I.S.S. «M.F. Quintiliano» di Siracusa, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative rispondendo alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana e degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, in coerenza con le disposizioni sull'autonomia delle istituzioni scolastiche e con l'art.1 del D.P.R. 24/06/1998, n. 249 e ss. mm. ed ii.

2.2 Nella scelta dei libri di testo 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 la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

2.3 I libri di testo sono uno degli strumenti essenziali nel processo di insegnamento – apprendimento. Si fa, pertanto, obbligo ai docenti di utilizzare i libri di testo eventualmente adottati.

2.4 Per l'approfondimento dei contenuti, i docenti sono liberi di scegliere forme adeguate di integrazione anche con suggerimenti bibliografici e critici. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

2.5 Nel rapporto con gli alunni, i docenti devono colloquiare in modo sereno ed aperto alla partecipazione. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

2.6 Al fine di garantire uguali condizioni di partenza a tutti gli alunni con giudizio sospeso deve essere consentito poter frequentare i corsi di recupero nelle discipline eventualmente indicate dal Consiglio di classe in sede di scrutinio finale.

2.7 L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'offerta formativa (P.O.F.).

Il P.O.F., approvato dal Collegio dei docenti e adottato dal Consiglio di Istituto nel rispetto di quanto previsto dal D.P.R. 275/99 e ss. mm. ed ii., è il documento che descrive le fasi dell'offerta formativa della scuola e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Esso contiene, oltre ai percorsi educativi e agli obiettivi didattici, le forme di organizzazione scolastica al fine di un migliore utilizzo delle risorse interne, individua strumenti di collaborazione con le istituzioni e con la società civile, indica modi e tempi per garantire la continuità educativa con gli altri ordini di scuola e promuove l'orientamento scolastico e professionale. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale A.T.A., alla valutazione complessiva del servizio scolastico e quant'altro ritenuto necessario dal Collegio dei docenti o previsto dalle normative vigenti.

Il P.O.F. è integrato dal Regolamento di Istituto.

B. Programmazione educativa.

La programmazione educativa, elaborata ed approvata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto elabora le attività riguardanti l'orientamento, l'accoglienza, l'approfondimento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

C. Programmazione didattica.

La programmazione didattica, elaborata ed 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, dal Collegio dei docenti e dal Piano dell'offerta formativa (P.O.F.); è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono «in itinere» adottando strategie individualizzate e di gruppo per il recupero dei requisiti culturali e cognitivi non posseduti dagli alunni e per il sostegno durante l'apprendimento curricolare.

La scuola garantisce ai genitori una comunicazione intra – quadrimestrale/pentamestrale, o comunque una completa informazione periodica, sui livelli di apprendimento degli alunni.

2.8 Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'opera didattico- pedagogica della scuola.

Il contratto si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo:

L'alunno deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- Il percorso per raggiungerlo;
- 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 formulare proposte;
- Collaborare nelle attività.

### 3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

31. Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) è redatto entro il mese di novembre di ogni anno scolastico ed è pubblicato all'albo dell'Istituto e sul sito web istituzionale subito dopo la sua adozione da parte del Consiglio di Istituto.

Copia del P.O.F. è depositata presso gli uffici della segreteria didattica.

Il rilascio in copia cartacea prevede il rimborso delle spese relative al costo della carta e della fotocopiatrice, pari ad un euro ogni otto facciate. Il rilascio di copia in digitale (pdf, o altro idoneo formato elettronico) non è assoggettato ad alcun costo se effettuato attraverso l'e-mail. In alternativa sarà dovuto l'eventuale costo del supporto di memorizzazione.

3.2 La programmazione educativo-didattica è redatta entro il 15 ottobre di ogni anno scolastico ed è comunicata agli studenti ed alle loro famiglie, anche per mezzo dei rappresentanti eletti in seno ai Consigli di classe entro il 15 novembre dello stesso anno scolastico.

La programmazione educativa è depositata presso gli uffici della presidenza.

Il rilascio in copia cartacea prevede il rimborso delle spese relative al costo della carta e della fotocopiatrice, pari ad un euro ogni otto facciate. Il rilascio di copia in digitale (pdf, o altro idoneo formato elettronico) non è assoggettato ad alcun costo se effettuato attraverso l'e-mail. In alternativa sarà dovuto l'eventuale costo del supporto di memorizzazione.

### *Parte III*

#### 4 SERVIZI AMMINISTRATIVI

4.1 Le qualifiche funzionali ed i profili professionali del personale A.T.A. sono individuate dal CCNL del Comparto scuola e dalla normativa specifica vigente.

A. Direttore dei servizi generali ed amministrativi.

Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi organizza i servizi amministrativi dell'unità scolastica ed è responsabile degli stessi.

B. Assistenti amministrativi.

Gli assistenti amministrativi svolgono attività di diretta e immediata collaborazione con il responsabile amministrativo svolgendo attività esecutive comprese quelle di protocollo e posta, anagrafe alunni, anagrafe personale docente e ATA, contabilità, archivio, inventario, albi di Istituto, o quant'altro ritenuto necessario al corretto funzionamento dell'Istituzione scolastica, se previsto dalle vigenti norme e contratti.

C. Assistenti tecnici.

Gli assistenti tecnici svolgono attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alle attività didattiche ed alle connesse relazioni con gli alunni.

Sono addetti, in particolare, alla conduzione tecnica dei laboratori, alla preparazione, riordino e conservazione del materiale, degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse e la manutenzione ordinaria dei laboratori ricevuti in carico, che sarà effettuata all'interno dell'orario settimanale.

4.2 L'orario di lavoro del personale amministrativo e tecnico può essere regolato da turnazioni.

4.3 Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, antimeridiano e pomeridiano funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

4.4 La richiesta ed il rilascio di tutti i certificati avvengono durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria.

4.5 Nel periodo delle iscrizioni la segreteria potrà essere aperta al pubblico per tempi più lunghi con un rientro pomeridiano.

I tempi del potenziamento del servizio per favorire le iscrizioni saranno comunicati con appositi avvisi.

4.6 Le procedure per le iscrizioni si svolgeranno on-line come disposto dal MIUR. Gli utenti che chiedono assistenza sono tenuti a presentare la modulistica compilata in tutte le sue parti e corredata della certificazione necessaria.

4.7 I certificati di iscrizione e di frequenza si rilasciano entro tre giorni lavorativi.

4.8 I certificati di promozione con votazione e/o giudizi si rilasciano entro cinque giorni lavorativi.

4.9 Gli attestati, i documenti sostitutivi del diploma, i certificati di diploma, sono rilasciati dopo cinque giorni dalla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la loro disponibilità.

4.10 Il Dirigente scolastico, nell'ambito delle sue attribuzioni, individuato un procedimento amministrativo, secondo le necessità dell'Istituto e del servizio da erogare, ne affida l'esecuzione ad uno dei dipendenti del personale amministrativo e tecnico in base alla legge 7/8/1990, n. 241.

4.11 Il personale A.T.A., oltre ai compiti affidati dai profili professionali, è di supporto all'organizzazione amministrativa ed ai dipartimenti per migliorare la qualità dell'offerta di lavoro.

4.12 Tutti gli operatori scolastici a contatto con il pubblico sono tenuti ad indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

4.13 Il Dirigente scolastico può decidere di ricevere il pubblico solo nei giorni e nelle ore preventivamente comunicati con appositi avvisi. I docenti collaboratori del Dirigente scolastico ricevono il pubblico tutti i giorni solo nelle ore comunicate con appositi avvisi.

#### 5 SERVIZI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI

5.1 Le funzioni dei collaboratori scolastici individuate dal profilo professionale del CCNL comprendono anche il servizio rapportato alla Presidenza e agli uffici di segreteria, la vigilanza negli spazi comuni e portineria, l'accoglienza del pubblico e le

informazioni elementari agli utenti, la diffusione delle circolari, il servizio rilascio fotocopie, il controllo igienico dei locali e dei servizi, nonché quant'altro sia previsto da leggi vigenti o da contratti nazionali o d'istituto.

L'orario di lavoro del collaboratori scolastici può essere articolato in orario flessibile o in turnazioni secondo le esigenze didattiche e amministrative.

## 6. SERVIZI DI BIBLIOTECA

6.1 Il personale addetto ai servizi di biblioteca cura il controllo delle giacenze di libri e riviste, l'inventario, la catalogazione, lo stato di conservazione del materiale librario, la consultazione ed il prestito.

6.2 L'orario di lavoro del personale addetto ai servizi di biblioteca può essere regolato da turnazioni.

6.3 La biblioteca è aperta ai docenti ed agli studenti ogni giorno nelle ore antimeridiane. In caso di necessità o eccessiva richiesta, potrà essere aperta anche al pomeriggio. La consultazione ed il prestito di libri e riviste avviene secondo le modalità indicate nel Regolamento di Istituto.

## 7. INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE SCOLASTICA

7.1 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti (anche sul sito web istituzionale):

- Albo di Istituto
- Bacheche contenenti:
  - Organico del personale docente e A.T.A.;
  - Orario di lavoro dei docenti;
  - Orario di lavoro del personale A.T.A. con l'indicazione delle funzioni e delle specifiche dislocazioni;
  - Organigramma degli uffici (Dirigente scolastico, Docenti collaboratori, Direttore dei servizi generali ed amministrativi, Assistenti amministrativi, Assistenti tecnici, Collaboratori scolastici);
  - Organigramma degli organi collegiali (collegio dei docenti, consiglio di istituto, giunta esecutiva, consigli di classe);
  - Coordinatori dei consigli di classe e dei dipartimenti;
  - Comitato degli studenti, se costituito;
  - Comitato dei genitori, se costituito;
  - Organo di garanzia interno alla Scuola;
  - Carta dei servizi scolastici, Regolamento di Istituto, Codice di comportamento del personale e dei docenti;
- Albo sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

Potranno essere esposti, anche sul sito web istituzionale, o sul sito web "Scuola in chiaro" gestito dal MIUR, anche ulteriori elementi informativi, se richiesti dalla normativa vigente o necessari ai fini del migliore funzionamento dell'Istituto.

### Parte IV

## 8. CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

8.1 L'Istituto si impegna a sensibilizzare il comitato dei genitori e degli studenti e le istituzioni preposte alla sicurezza e alla manutenzione dei locali, per potere, con l'aiuto di queste, secondo le proprie competenze, rendere l'ambiente scolastico pulito ed igienicamente vivibile, nonché mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, il circondario attiguo all'edificio, nel rispetto delle leggi vigenti in fatto di sicurezza, in particolare, antisismica, antincendio e di lavoro.

8.2 Gli alunni concorrono per la loro parte a mantenere puliti i locali della scuola ed a conservare il buono stato degli immobili, degli infissi, delle suppellettili, dei macchinari, dei sussidi didattici, dell'arredamento e dei servizi igienici.

8.3 La scuola dà informazione all'utenza relativamente a:

- Ufficio Dirigente scolastico;
- Ufficio Collaboratore/Vicario;
- Ufficio Direttore dei servizi generali ed amministrativi;
- Segreteria amministrativa;
- Segreteria didattica;
- Sala dei docenti;

La scuola dispone, come da C.P.I. di 30 aule, ma, utilizzando alcuni laboratori, può ospitare sino a 35 classi, per cui l'orario delle lezioni potrà prevedere la rotazione delle classi in tutti gli ambienti disponibili, compatibilmente con il corretto svolgimento delle attività didattiche e le necessità delle singole discipline.

Inoltre, in caso di necessità, e compatibilmente con il rispetto delle norme di sicurezza ed antincendio, potranno essere utilizzati:

- Due androni utilizzati per assemblee studentesche, Collegi dei docenti, riunioni, conferenze, mostre, ecc.;
- I servizi igienici sono 9, 2 dei quali per alunni portatori di handicap, così distribuiti: 4 al piano terra e 5 al primo piano;
- Lo spazio esterno è adibito a posteggio solo nella parte prospiciente al marciapiede (in senso longitudinale), ma non al chiosco bar, ed al muro di cinta (parcheggio trasversale). La restante parte costituisce il luogo sicuro da raggiungere in caso di evacuazione dell'Istituto e dovrà essere mantenuto sempre libero e disponibile;
- I portatori di handicap possono accedere al piano terra dell'Istituto attraverso uno scivolo ed al primo piano attraverso un elevatore;

Si allegano alla presente «Carta» e ne costituiscono parte integrante:

- a) Piano di evacuazione in caso di sisma, di incendio o di altra calamità;
- b) Planimetria dell'edificio scolastico.

### Parte V

## 9 PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### 9.1 Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma scritta o via fax o attraverso l'e-mail, devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Dirigente scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica degli eventuali reclami e dei successivi eventuali provvedimenti. Tale eventuale relazione è inserita nella relazione generale al Consiglio sull'anno scolastico.

### 9.2 Valutazione del servizio.

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

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, la scuola utilizza indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica.

## *Parte VI*

### 10. ATTUAZIONE

10.1 Le indicazioni contenute nella presente «Carta» si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norme di legge.

Revisione approvata dal Consiglio di Istituto in data 17 aprile 2015

F.to Il Presidente del Consiglio d'Istituto  
Giuseppe Di Guardo

F.to Il segretario  
Noemi Aliotta

IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
Giuseppe Mammano