

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La "Carta dei servizi" del Liceo scientifico "Alessandro Volta", approvata il 10 ottobre 1995 dal Collegio dei Docenti e il 24 novembre 1995 dal Consiglio di Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana:

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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 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 di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di disagio. In particolare sono istituite apposite commissioni che elaborano e rendono operativi, in sintonia con le scelte educative ed organizzative del P.O.F. e della progettazione educativa e didattica, rispettivamente:

- a) **Progetto di accoglienza** nelle classi prime, per favorire il passaggio dalla 3° media al primo biennio.
- b) **Progetto di raccordo biennio/triennio** per calibrare all'inizio del 3° anno gli interventi educativi e formativi in rapporto ai requisiti, alle abilità ed agli stili di apprendimento.
- c) **Progetto di educazione alla salute** per la prevenzione del disagio, elaborato secondo criteri di interistituzionalità da una commissione mista di docenti, genitori, studenti e coordinata dal docente referente.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap. Per questi ultimi una commissione elabora ed attua un progetto in sintonia con gli insegnanti di sostegno. L'istituto si impegna ad adeguare le strutture della scuola alle necessità dei portatori di handicap ed assegnare i docenti di sostegno secondo criteri di efficacia ed efficienza volti a favorire un effettivo inserimento nella scuola degli utenti svantaggiati.

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

4. Diritto di scelta e frequenza

Studenti e genitori hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse.

La regolarità della frequenza è assicurata dal vigilante controllo effettuato dai coordinatori di classe in collaborazione con la presidenza. La scuola si impegna a motivare gli studenti e ad assicurare interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, perseguendo l'obiettivo del successo formativo con le istituzioni del territorio.

5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.

L'istituzione scolastica, il personale, i genitori, gli 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 sono orientati a garantire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La qualità del servizio è contenuta nelle scelte educative ed organizzative e nei criteri di utilizzazione delle risorse indicate dal **P.O.F.**, dal **Regolamento d'istituto**, dalla **Programmazione educativa e didattica**, dal funzionamento dei servizi amministrativi e dalle disponibilità finanziarie.

L'istituzione scolastica in collaborazione con gli enti locali si impegna a favorire quelle attività extrascolastiche che realizzano 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.

L'organizzazione ed attuazione di tali attività richiede:

- a. il rispetto dei diritti di quanti nella scuola lavorano a vario titolo,
- b. l'opportuna valutazione ed approvazione di ogni attività da parte dei consigli di classe, collegio docenti, consiglio di istituto, sulla base dei criteri
che regolano i progetti contenuti nel P.O.F. e che qualificano la programmazione educativa e didattica della scuola.
- c. le disponibilità finanziarie.

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

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata; ciò sulla base di un'attenta valutazione e eventuale distribuzione delle risorse disponibili.

Per le stesse finalità, la scuola organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione. L'aggiornamento sarà organizzato secondo un piano predisposto da un'apposita commissione.

6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità positive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel piano di istituto.

Poiché l'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico, si richiede all'amministrazione competente di assicurare interventi organici e regolari al fine di favorire, secondo criteri concordati, l'esplicazione di questo diritto.

PARTE I

Area didattica

L'istituto, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, riconosce come proprio obiettivo la **qualità delle attività educative** e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli

alunni, nel rispetto delle finalità definite dalla programmazione, in connessione con le altre istituzioni che, secondo le rispettive competenze, garantiranno risorse e strategie di intervento nelle sedi opportune.

L'istituto, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, attraverso le seguenti attività:

- incontri sistematici e scambio di informazioni con gli insegnanti orientatori della scuola media inferiore
- informazione puntuale degli obiettivi e delle attività dell'istituto
- progetti di accompagnamento degli studenti da riorientare

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 di studenti e genitori.

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.

Il dialogo con gli studenti avviene in maniera pacata, serena ed equilibrata.

Il liceo scientifico "A. Volta" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'offerta formativa dell'istituto.

Il P.O.F. contiene le scelte progettuali deliberate ogni anno dal Collegio dei docenti in consonanza con la Carta dei servizi, in ordine alle scelte educative, culturali ed organizzative, nonché ai criteri di utilizzazione delle risorse e alla pianificazione delle attività di sostegno, recupero, potenziamento, orientamento. (v. **Programmazione educativa e didattica** e **Contratto formativo**)

Il P.O.F. contiene inoltre i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e ATA curate dal Preside, dopo aver sentito il Collegio dei docenti ed il Consiglio di istituto.

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

il **REGOLAMENTO DI ISTITUTO** comprende, in particolare, le norme relative a:

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

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del Consiglio di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

La **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA**, elaborata dal collegio dei docenti,

- progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e 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, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**, elaborata ed approvata da ogni consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;

- 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 sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l' azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

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 od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell' ambito ~~en~~ in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi 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

Tutto il personale A.T.A. si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo per le problematiche inerenti gli alunni disabili, gli studenti stranieri e quelli con particolari situazioni di rischio.

Il personale A.T.A. agisce secondo criteri di equità, obiettività ed efficienza, secondo le normative in vigore.

Servizi di segreteria

Il personale di segreteria dell'Istituto garantisce la qualità del servizio secondo alcuni principi fondamentali per l'utenza:

- celerità nelle procedure entro i limiti di presenza del personale e compatibilmente con i ritmi della scansione dell'anno scolastico
- trasparenza degli atti d'uffici o (fatta eccezione per la documentazione a protocollo riservato)
- informatizzazione dal 1990/91 che implica tempi di attesa più lunghi per la documentazione precedente
- orari degli uffici ben definiti, con la necessaria flessibilità per casi eccezionali. L'orario varia a seconda della specificità degli uffici presenti in questo istituto:

SEGRETERIA DIDATTICA:

lunedì, mercoledì, sabato h. 10 - 12

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

dal lunedì al sabato h. 10 - 12

Le segreterie, durante il periodo delle attività didattiche, garantiscono anche un servizio pomeridiano h. 14 – 16

Segreteria didattica e amministrativa

Il tempo massimo di rilascio dei certificati sarà di 5 gg. Nel caso di richieste

Che si riferiscano a periodi precedenti l'informatizzazione, il tempo di attesa potrà essere dilazionato di alcuni giorni.

Per quanto riguarda le iscrizioni, restano valide le disposizioni a norma di legge.

Servizi tecnici

Gli assistenti tecnici in servizio presso l'istituto partecipano alle attività presenti nel liceo e garantiscono la loro disponibilità per l'utilizzo, la gestione e la manutenzione degli strumenti tecnici e dei laboratori.

Servizi degli operatori scolastici

Il personale ausiliario del liceo "Volta" garantisce il suo impegno per rendere efficiente il servizio e confortevole la frequenza dell'istituto.

Particolare attenzione è destinata alle seguenti mansioni:

- pulizia dei locali
- attenta sorveglianza degli allievi
- vigilanza ai portoni di ingresso
- assistenza delle classi in caso di assenza momentanea del docente
- integrazione degli allievi disabili

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale o in forma scritta, indicando generalità, indirizzo e reperibilità dell'interessato. Si cercherà di ovviare a qualsiasi situazione spiacevole, nel rispetto delle regole di comune convivenza.

CONTRATTO FORMATIVO DI ISTITUTO

PERSONALE AMMINISTRATIVO TECNICO E AUSILIARIO

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario statale assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza connesse alle attività dell'istituzione scolastica, in rapporto di collaborazione con il capo di istituto e con il personale docente.

Impegni del personale amministrativo	Standard - Indicatori
Svolgimento del lavoro assegnato.	Evadere le pratiche in modo corretto e preciso attenendosi alle scadenze indicate dalle circolari e dalla carta dei servizi.
Cura del rapporto con il pubblico	Informare correttamente e soddisfare le richieste dell'utenza con cortesia e disponibilità.
Partecipazione a corsi di approfondimento e di aggiornamento	Acquisire informazioni utili per migliorare le proprie conoscenze e le capacità tecniche professionali e farsi promotori di nuove proposte di aggiornamento

Impegni del personale tecnico	Standard - Indicatori
Svolgimento del lavoro assegnato.	Pianificare la manutenzione. Attivare la manutenzione preventiva oltre a quella derivante da rottura o anomalia. Attuazione del controllo e assicurazione qualità.
Partecipazione a corsi di approfondimento e di aggiornamento	Acquisire informazioni utili per migliorare le proprie conoscenze e le capacità tecniche professionali e farsi promotori di nuove proposte di aggiornamento

Impegni del personale ausiliario	Standard - Indicatori
Svolgimento del lavoro assegnato.	Garantire la sorveglianza nei locali della scuola. Avere cura dell'igiene e della pulizia dei diversi ambienti, segnalando puntualmente disfunzioni.
Cura dei rapporti con l'utenza	Fornire informazioni chiare e corrette, ricevere con disponibilità le persone esterne alla scuola, essere cortesi con gli allievi e i docenti.