

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

La carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Legge 27 dicembre 1947 - Costituzione italiana.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio pubblico segue sei principi fondamentali:

#### 1. Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, l'etnia, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le condizioni psicofisiche e socio-economiche.

#### 2. Imparzialità

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

2.2 L'istituzione scolastica, 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### 3. Accoglienza ed integrazione

3.1 L'istituzione scolastica si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli studenti stranieri ed agli studenti in situazione di handicap.

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 Gli studenti con le loro famiglie hanno facoltà di scegliere fra le istituzioni scolastiche presenti nel territorio che erogano il servizio scolastico nei limiti della capienza oggettiva di ogni istituzione e secondo le normative vigenti.

4.2 Il diritto dovere all'istruzione, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica in collaborazione con le diverse istituzioni coinvolte.

4.3 Al fine di favorire il successo scolastico, l'istituzione si impegna ad agevolare il passaggio degli studenti ad altri indirizzi di scuola secondaria attraverso specifiche attività (moduli passerella).

### 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 L'istituzione scolastica, il personale, i genitori e gli studenti, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi di rappresentanza e secondo le procedure previste.

5.2 L'Istituzione scolastica e gli enti locali, ciascuno secondo le proprie competenze e funzioni, si impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione dell'Istituto come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentono l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dall'orario di servizio scolastico.

5.3 L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica e l'orario di servizio di tutte le componenti, rispondono a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici e dell'offerta formativa.

5.5 L'istituzione scolastica favorisce le attività di formazione ed aggiornamento del personale, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e secondo gli obiettivi individuati nel P.O.F.

### 6. Libertà di insegnamento del personale

6.1 La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

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.

## AREA DIDATTICA

1 L'Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle diverse istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

2 L'Istituzione scolastica individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti.

3 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.

4 Per quanto attiene la scansione temporale del processo di apprendimento, nonché per il metodo di lavoro degli studenti, il docente opera in coerenza con la Programmazione Educativa del Consiglio di Classe. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della Programmazione Didattica, la scuola tende ad assicurare agli studenti, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività formative.

5 Il rapporto tra docenti e allievi è finalizzato a rendere questi ultimi protagonisti consapevoli del progetto educativo, pertanto esso è improntato al dialogo e al rispetto reciproco.

6 L'Istituzione scolastica garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

#### A Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, predisposto con la partecipazione di tutte le componenti dell'Istituzione scolastica, esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa, regola l'uso delle risorse d'Istituto, la pianificazione delle attività di sostegno e di recupero, di orientamento e di formazione integrata. Contiene inoltre i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A., e alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

## ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "L. B. ALBERTI"

E' coerente con gli obiettivi generali ed educativi degli indirizzi di studio determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, conseguenti alle risultanze del Rapporto di Autovalutazione (R.A.V.). Comprende e riconosce le diverse opzioni metodologiche, anche di gruppi minoritari, e valorizza le corrispondenti professionalità.

Informazioni all'utenza sul P.T. O.F.

**Redazione:** triennale e rivedibile entro il 31 ottobre di ciascun anno scolastico

**Pubblicizzazione:** mediante affissione all'Albo on line entro il 15 novembre

**Copia depositata presso:** la segreteria didattica

**Duplicazione:** presso la segreteria didattica al costo fissato per le fotocopie (€0.05 per pagina)

### B1 Programmazione Educativa

E' elaborata e approvata dal Consiglio di Classe che delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguandone gli interventi operativi con il contributo delle varie aree disciplinari, per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative espresse dal Consiglio di Classe stesso e dal Collegio dei Docenti. E' sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere". Essa si articola nelle seguenti fasi:

- 1) **diagnosi** della classe - situazione in ingresso;
- 2) **strategia** da mettere in atto per il supporto e il recupero;
- 3) **comportamenti** nei confronti della classe (definizione delle norme di comportamento e degli atteggiamenti comuni da assumere per l'applicazione delle stesse; atteggiamenti relazionali comuni)
- 4) **obiettivi trasversali comportamentali** e cognitivi e strategie da mettere in atto per il loro conseguimento;
- 5) **strumenti di osservazione**, di verifica e di valutazione (griglie di osservazione del comportamento e del processo di apprendimento);
- 6) **strumenti per le verifiche** controllo in itinere del processo di apprendimento
- 8) **fattori** che concorrono alla valutazione periodica e finale con riferimento alla situazione personale, alla classe, a un criterio assoluto;
- 9) **definizione di criteri comuni** per la corrispondenza tra voti e livelli di conoscenze e abilità;
- 10) **definizione dei carichi massimi di lavoro settimanale** per ciascuna disciplina, in rapporto al tempo di studio mediamente disponibile per gli strumenti;
- 11) **attività integrative** previste.

### Informazioni all'utenza sulla Programmazione Educativa

**Redazione:** all'inizio di ottobre

**Pubblicizzazione:** consegna ai rappresentanti di classe in occasione del primo Consiglio di Classe con la componente genitori-alunni

**Copia depositata presso:** la segreteria didattica

**Duplicazione:** presso la segreteria didattica al costo fissato per le fotocopie (€0.05 per pagina).

### B2 Piano annuale

E' elaborata dai singoli docenti che esprimono la propria offerta formativa, motivano il proprio intervento didattico ed esplicitano le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione, rendendone partecipi studenti e genitori. Essa si articola nelle seguenti fasi:

- 1) livelli di partenza;
- 2) attività di recupero e di sostegno che si intendono attivare per colmare le lacune rilevate;
- 3) standard minimi di apprendimento, conoscenze e abilità;
- 4) obiettivi trasversali e ruolo specifico della disciplina nel loro raggiungimento ;
- 5) numero verifiche previste per ogni periodo;
- 6) obiettivi disciplinari;
- 7) scansione dei contenuti;

## ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "L. B. ALBERTI"

- 8) modalità e tempi di lavoro;
- 9) strumenti;
- 10) tipologia delle verifiche.

### **Informazioni all'utenza sul Piano annuale**

**Redazione:** entro la prima metà di novembre

**Copia depositata presso:** la segreteria didattica

**Duplicazione:** presso la segreteria didattica al costo fissato per le fotocopie (€0.05 per pagina).

### **B3 Contratto formativo**

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 di istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed 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;
- può esprimere pareri e proposte;
- può collaborare nelle attività.

### **C Regolamento d'Istituto**

E' elaborato con il contributo di tutte le componenti scolastiche, in osservanza di quanto disposto dallo Statuto delle Studentesse e degli Studenti; comprende, in particolare, le norme relative a:

- Vita della comunità scolastica
- Comitato di valutazione
- Criteri per la stesura dell'Orario scolastico
- Criteri per l'assegnazione dei docenti alle classi
- Criteri per la sostituzione dei docenti assenti
- Comunicazioni con alunni e genitori
- Visite guidate e viaggi di istruzione
- Attività agonistica e sportiva
- Sussidi didattici
- Utilizzo dei laboratori, aule speciali e biblioteca
- Attività culturali
- Circolari e comunicazioni
- Esperti e presenza di esterni
- Collegamenti con altre Scuole
- Concessione locali a terzi
- Piano di emergenza
- Pubblicizzazione degli atti
- Variazioni e validità del Regolamento di Istituto

#### **Regolamento di disciplina**

- diritti e doveri degli studenti
- regolamento di disciplina

## **ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE “L. B. ALBERTI”**

- comportamento degli studenti e vigilanza
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze e giustificazioni
- Sanzioni disciplinari e relativa procedura di irrogazione

### **D. Area Amministrativa**

#### **Standard dei servizi**

1 L'istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, fissandone gli standard, rendendoli pubblici e garantendone l'osservanza:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari a contatto con il pubblico

2 Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

#### **Standard specifici delle procedure**

3 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista”, nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace;

4 La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.

5 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico nei seguenti tempi:

- tre giorni lavorativi per iscrizioni, certificati di frequenza e attestazioni generiche
- cinque giorni lavorativi per votazioni e/o giudizi

6 Attestati e documenti sostitutivi del diploma “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali

7 I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati, entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio

8 Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

9 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta comprendenti la denominazione dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### **Informazione**

10 L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti:

- tabelle dell'orario di lavoro dei dipendenti
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi di istituto – Registro elettronico

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheche sindacali
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori

## **ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "L. B. ALBERTI"**

11 Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

12 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

13 Il Regolamento di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.