



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA – USR LAZIO
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "S. BENEDETTO"

IST. PROF. LE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
ISTITUTO TECNICO AGRARIO – ISTITUTO PROF. LE DI STATO CHIMICO BIOLOGICO

Via Sant'Angelo, località Folcara – 03043 CASSINO Tel. 0776/300026 - Fax 0776/300705

C.M. FRIS007004 e-mail: fris007004@istruzione.it C.F. 90012980604

La Carta dei Servizi

La Carta dei servizi, costituisce parte integrante del documento d'identità progettuale dell'Istituto e definisce:

- ✓ gli indirizzi generali cui si ispirano le sua attività amministrativo – gestionali;
- ✓ le caratteristiche di qualità che l'utente può attendersi dallo svolgimento delle varie attività;
- ✓ le azioni di monitoraggio per valutare costantemente le attività intraprese;
- ✓ la procedura a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni.

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli della Costituzione n°3, 30, 33, 34, la legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate (n°104/92), le norme sulla valutazione degli alunni e sulla abolizione degli esami di riparazione (n°517/77). L'Istituto con l'adozione della carta dei servizi, quale soggetto erogatore di servizio pubblico sociale e produttivo per il territorio, definisce i principi fondamentali e specifici ai quali sarà ispirata la propria attività. L'Istituto aderisce ai principi fondamentali della carta dei servizi della scuola emanata con D.P.C.M. n°773 del 07/06/95, e con questo documento assume un atto formale fra gli operatori dell'Istituto, gli utenti e l'ambiente territoriale socio-economico in cui l'Istituto stesso opera.

Principi fondamentali

1 Uguaglianza

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2 Imparzialità e regolarità

2.1 Il personale dell'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

2.2 La scuola, attraverso le sue componenti (personale docente, Ata, DS, studenti, genitori, EE. TT.), 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.

In presenza di conflitti sindacali, si provvede a fornire tempestiva informazione alle famiglie sul livello del funzionamento del servizio, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali. In caso di agitazioni studentesche sono garantiti i servizi e le attività didattico educative per chi intende avvalersene.

3 Accoglienza e integrazione

3.1 L'Istituto accoglie e favorisce l'ingresso e l'inserimento degli alunni nelle classi prime. Su richiesta degli studenti e/o dei genitori, i Consigli di Classe attivano interventi didattici integrativi volti al recupero di allievi il cui rendimento è insufficiente. Tali iniziative richiedono un adeguato impegno e motivazione da parte degli studenti.

4 Diritto di scelta e di frequenza

4.1 L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. Per coloro che scelgono la scuola statale la libertà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo si esercita nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. Il Collegio Docenti, in caso di eccedenza di domande, è legittimato a fissare i criteri di priorità di scelta.

4.2 L'assidua e costante presenza alle lezioni è uno degli elementi concorrenti alla formulazione del giudizio e della valutazione dell'alunno come risultato del processo continuo e coerente di accertamento dell'andamento degli studi. Ciò al di là della sua rilevanza formale assume un preciso significato di ordine sostanziale connesso con l'efficacia formativa dell'attività scolastica annuale in un arco di tempo ben precisato, per una coerente crescita culturale e un'efficace maturazione della personalità dell'allievo, al quale pertanto non può non richiedersi un impegno di assidua e partecipativa presenza delle lezioni.

4.3 I permessi di entrata ritardata o di uscita anticipata sono da ricondursi a casi eccezionali e documentati e la loro concessione rientra nel responsabile potere discrezionale del Dirigente Scolastico, volto a garantire la piena funzionalità dell'istituzione scolastica e ad assicurare che il regolare svolgimento della lezione non sia penalizzato dal comportamento dei ritardatari.

4.4 Il proseguimento degli studi superiori 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 tra loro in modo funzionale ed organico.

5 Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1 L'istituzione, il personale, i genitori, gli alunni sono responsabili e protagonisti dell'attuazione della carta attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle normative vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 L'I.I.S. "San Benedetto" si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzino 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 nei limiti dei criteri e dei regolamenti stabiliti dagli organi collegiali competenti.

5.3 L' I.I.S. "San Benedetto" al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. L'orario di servizio di tutte le componenti si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia.

5.4 La scuola garantisce ed organizza le attività di aggiornamento del personale docente e ATA in collaborazione con istituzioni ed enti culturali. Il Collegio dei Docenti può organizzare autonomamente il proprio aggiornamento.

6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

6.1 La programmazione educativo-didattica assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico delle personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi, nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nel piano di studi di ciascun indirizzo. Le attività sono autonomamente programmate dai singoli organismi collegiali della scuola, nell'ambito e nel rispetto delle proprie funzioni, stabilite dalle norme legislative e in un'ottica di interazione e collaborazione; nel definire i criteri generali di indirizzo, le programmazioni delle attività si avvalgono dell'impegno e dell'apporto di idee e di competenze di ciascun operatore per il raggiungimento degli obiettivi collegialmente indicati.

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 favorendo la partecipazione del personale al fine di realizzare il potenziamento delle abilità professionali e delle capacità organizzative, che si traducono in miglioramento della qualità dell'offerta formativa.

PARTE PRIMA

7 Area didattica

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle 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 alunni nel rispetto degli obiettivi educativi.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi delle istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 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 alla rispondenza alle esigenze dell'utenza. Per l'adozione dei nuovi libri di testo ciascun dipartimento fornirà utili indicazioni al singolo docente, unitamente ai pareri della componente genitori e alunni dei singoli consigli di classe. Nell'assegnazione agli studenti del lavoro da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione educativa - didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, la scuola valorizza le iniziative assunte da enti locali, culturali, professionali favorendo e sollecitando la partecipazione degli studenti a tali iniziative. **7.4** Il PTOF redatto triennialmente, con possibilità di revisionarlo ogni anno entro la fine di ottobre, pubblicizzato mediante affissione all'albo, sul sito dell'Istituto. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

Piano triennale dell'offerta formativa

Il PTOF

Elaborato dall'istituto, contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato dal Regolamento di Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola; prevede un razionale utilizzo delle risorse di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento; contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse.

Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a vigilanza sugli alunni dell'Istituto.

Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata annualmente dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni Ministeriali. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto individua le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. La programmazione educativa deve essere redatta entro la fine di ogni anno.

Programmazione didattica

Elaborata e approvata dal consiglio di classe: - delinea il percorso formativo della classe, adeguando ad essa 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 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".

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata delle offerte formative della scuola. Coinvolge il docente e l'allievo, l'intero Consiglio di Classe e la classe, gli organi d'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;
- collaborare nelle attività.

PARTE II

8 Servizi amministrativi

8.1 Fattori di qualità

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

celerità delle procedure;

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

adozione del registro informatico,

informatizzazione delle procedure di scrutinio,

tempi di attesa agli sportelli;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

8.2 Standard specifici delle procedure

Ai fini di un migliore servizio per l'utenza, si può derogare agli standard fissati qui di seguito.

8.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione, ad anni successivi al primo, è effettuata nei giorni previsti, in orario adeguatamente pubblicizzato.

8.4 La segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione alle classi contestualmente alla consegna delle domande.

8.5 Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro 3 giorni successivi a quello della richiesta;

8.6 Gli attestati e i certificati di studio sono consegnati entro un congruo periodo dal termine delle operazioni di scrutinio.

8.7 Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattino e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. L'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

8.8 La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

8.9 l'Istituto assicura i seguenti spazi ben visibili al fine di garantire l'informazione - Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario); -

Organigramma del personale; - Organigramma degli organi collegiali; - Organico del personale docente e A.T.A.; - Albi di Istituto. -Sito internet - Bachecca;

8.10 Presso l'ingresso sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.11 Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario deve indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

8.12 Il regolamento di Istituto viene pubblicizzato su sito internet.

PARTE III

9 Condizioni ambientali della scuola

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

A questo devono collaborare anche gli studenti. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

9.2 La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza tramite documentazione allegata al P.T.O.F.:

-Dislocazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica, dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti)

- Orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo dei laboratori (cucine, sala, sala bar) e della palestra

- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE IV

10 Procedura dei reclami e valutazione del servizio

10.1 Procedura dei reclami. I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente, sottoscritti. Sono presi in considerazione anche se in forma anonima, ma scritta. In caso di reclamo l'Istituto predispone a favore dell'utente un apposito modulo che dovrà essere debitamente compilato e consegnato alla Segreteria didattica. Tali segnalazioni verranno esaminate dal Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre e in forma scritta con celerità e, comunque non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. L'Ufficio competente provvederà alla registrazione e alla gestione dei suddetti reclami.

10.2 Valutazione del servizio. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene anche effettuata una rilevazione mediante questionari che vertono sugli aspetti organizzativi e amministrativi del servizio.

Dirigente Scolastico

Prof. Pasquale Merino