



LICEO ARTISTICO STATALE “F. JUVARA”

via belvedere - 93017 San Cataldo (CL) – C.F. 80003890854

TEL. 0934/571740 – FAX 0934/516788

sito web: www.liceojuvara.it – e-mail: clsd01000v@istruzione.it

ANNO SCOLASTICO 2011/2012

CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi della scuola” stabilisce un rapporto tra i soggetti erogatori del servizio scolastico (Dirigente Scolastico, Insegnanti e Personale A.T.A.) e l’utenza (Alunni, Genitori), volto all’accoglienza dei giovani e alla loro formazione. Deve mettere in condizione:

- **l’alunno** di conoscere, attraverso la programmazione educativa e didattica gli obiettivi del suo curriculum e il percorso da seguire per raggiungerli;
- **i genitori** di conoscere l’offerta formativa della scuola e di collaborare con gli insegnanti;
- **gli insegnanti** di rendere esplicita l’offerta formativa e di motivare gli interventi didattici. I riferimenti normativi della *Carta dei Servizi* non possono che essere riferiti agli articoli 3, 21 (3° comma), 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, articoli in cui si sottolinea sia il principio di eguaglianza di tutti i cittadini, sia i principi fondamentali inerenti al diritto allo studio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1 – Uguaglianza, Imparzialità e Regolarità

La pari opportunità formativa è garantita attraverso l’adozione di:

1.1 -Criteri collegiali chiari, trasparenti e imparziali nell’assegnazione degli alunni alle classi che, tengano conto dei bisogni formativi degli alunni, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra loro, disposizione eterogenea all’interno della classe, d’integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza ed etnia diversa;

1.2 -Iniziative didattiche curriculari (modifiche e integrazioni dei programmi) funzionali alla conoscenza di storia e cultura dell’ambiente di provenienza;

1.3 -Provvedimenti atti a garantire l’offerta formativa, compatibilmente con la disponibilità finanziaria della scuola, agli alunni di condizioni socioeconomiche disagiate, a tal proposito, i viaggi d’istruzione devono essere attuate compatibilmente con le condizioni economiche delle famiglie;

1.4 -Coinvolgimento di A.S.L. ed EE.LL. allo scopo di garantire eventuale assistenza psicologica a soggetti in difficoltà;

1.5 – Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per soggetti portatori di

handicap;

1.6 – Criteri di obiettività ed equità da parte di tutto il personale operante all'interno della struttura scolastica sia nei rapporti interpersonali sia nei rapporti con gli alunni e con le loro famiglie.

Art. 2 –Regolarità del servizio

In presenza di conflitti sindacali, oltre al rispetto delle norme sia di legge sia contrattuali, la scuola garantisce:

2.1 – Ampia e tempestiva informazione alle famiglie sui possibili disservizi, sulle modalità e sui tempi dell'agitazione, attraverso l'utilizzazione di diversi canali: albo dell'istituto e circolari;

2.2 – Mezzi organizzativi (sale riunioni, amplificazioni etc.) e proposte operative (assemblee di classe e di istituto) in grado di favorire la partecipazione democratica ai sensi delle norme contrattuali;

2.3 – Presenza attiva e vigilanza di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei singoli dipendenti.

Art. 3 – Accoglienza ed Integrazione.

3.1 -La scuola favorisce, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, l'accoglienza dei genitori e degli alunni. Relativamente a questi ultimi, particolare attenzione è prestata agli alunni delle classi iniziali, agli studenti stranieri, a quelli con deprivazioni socioculturali e a quelli in situazione di handicap.

3.2 -La scuola, al fine di favorire l'integrazione degli *alunni in fase d'ingresso* e per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica, appronta test e questionari e programma incontri e attività finalizzati alla rimozione di eventuali difficoltà psicologiche e socio-affettive che possano scaturire dall'impatto con la nuova realtà scolastica.

3.3 – Per eventuali *alunni stranieri*, la scuola si attiva per far superare sia i problemi d'integrazione linguistica che di adattamento ad una nuova condizione di vita. Secondo le necessità la programmazione didattica generale viene integrata con progetti specifici e attività efficaci sia per la creazione di un clima relazionale che per l'acquisizione di espressioni linguistico-verbali.

3.4 – Per ampliare le opportunità educative, intellettuali e culturali degli *alunni svantaggiati o deprivati socio-culturali*, la scuola attiva programmi educativi compensativi mediante percorsi individualizzati (corsi di recupero) ad inizio di anno ed in itinere.

3.5 – Per gli *alunni in situazione di handicap* la scuola si pone quale obiettivo precipuo lo sviluppo delle potenzialità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione. Si prevede l'utilizzo anche di nuove tecnologie.

3.6 – Gli operatori scolastici, per dar corso ad un'effettiva e corretta integrazione dei soggetti in situazione di handicap, nel lavoro didattico-educativo, necessitando del supporto delle strutture

territoriali (A.S.L., EE.LL.), promuovono incontri intesi ad una fattiva interazione socio-psicopedagogica.

3.7 – In materia di integrazione della persona la scuola promuove quanto previsto dalle vigenti norme e, in particolare, dagli artt. 12 e 15 della legge N° 104/1992 e degli artt. 5 e 6 del D.P.R.24/2/1994, al fine di facilitare la partecipazione attiva alla vita sociale e poter così concorrere, secondo le proprie possibilità, al progresso materiale e spirituale della società secondo il dettato dell'art. 4 della Costituzione.

Art. 4 – Obbligo scolastico e frequenza

4.1 – L'assiduità nella partecipazione quotidiana alle attività scolastiche è costantemente controllata dagli insegnanti della classe tenendo conto delle norme stabilite dal Regolamento d'Istituto. Qualora si dovessero verificare frequenti o periodiche assenze, senza giustificato motivo, il coordinatore di classe, dopo aver informato il D. S., provvede a prendere contatti con i genitori e a promuovere quelle azioni necessarie a rimuovere gli ostacoli che impediscono all'alunno di assolvere correttamente e proficuamente al proprio obbligo scolastico. La scuola previene con tutti i mezzi a propria disposizione e, se necessario, mediante il coinvolgimento delle strutture pubbliche assistenziali del territorio, l'evasione e la dispersione scolastica, favorendo al massimo, con adeguati interventi educativi, il proseguimento degli studi. A tal fine per evitare abbandoni e rinunzie all'obbligo scolastico e formativo, le "ripetENZE" dovranno avere un carattere eccezionale e saranno possibili solo nel caso in cui, dopo aver programmato idonei interventi individualizzati ed effettuati gli interventi di recupero, il Consiglio di classe nella sua autonomia le ritenga utili e vantaggiose per l'alunno dal punto di vista educativo.

Art. 5 – Partecipazione, Efficienza e Trasparenza

L'Istituto considera la "trasparenza", nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

Sono, pertanto, garantiti:

- una consultazione di genitori, con specifiche assemblee di classe e/o d'Istituto, con poteri di proposta di emendamento sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento d'Istituto e sul P.O.F.;
- una bacheca generale d'Istituto ove sono affissi e mantenuti in via permanente una copia del Regolamento d'Istituto, della Carta dei Servizi, del P.O.F. e, per un minimo di dieci giorni degli atti del Consiglio d'Istituto e notizie di eventuali iniziative esterne (sportive, teatrali, etc.);
- una bacheca contenente l'organigramma dell'ufficio di presidenza, dei coordinatori di classe, dei referenti delle aule speciali, delle commissioni, l'elenco del personale docente con l'orario di servizio, l'orario di disponibilità e quello di ricevimento;
- una bacheca per le comunicazioni sindacali, per le iniziative educative (teatrali, sportive, o culturali) fornite da soggetti esterni e per le comunicazioni degli studenti e dei genitori. L'istituzione scolastica favorisce le attività extrascolastiche, che offrano a tutti gli studenti le medesime opportunità di partecipazione, attraverso una piena utilizzazione delle strutture e attrezzature scolastiche. Nell'ambito delle disponibilità di bilancio, la partecipazione ai viaggi d'istruzione è attuata con un

contributo minimo da parte degli alunni e, comunque, con quello della scuola per gli alunni che versano in una situazione comprovata di disagio economico.

Art. 6 – Libertà di insegnamento e Aggiornamento

6.1 – La programmazione didattico-educativa se da una parte garantisce la crescita formativa e lo sviluppo armonico dell'alunno, dall'altra assicura ad ogni docente il rispetto totale del principio costituzionale della libertà di insegnamento.

6.2 – Il Collegio dei docenti, nell'ambito di una comune strategia educativa, riconosce la possibilità a ciascun insegnante e ad ogni Consiglio di classe di percorrere itinerari metodologici diversi, di progettare le attività ed utilizzare gli strumenti e i testi che si ritengono più idonei, onde privilegiare così la diversità e la ricchezza di soluzioni e progetti didattici.

6.3 – L'aggiornamento del personale docente, in collaborazione con le istituzioni e gli enti culturali pubblici e privati, deve rapportarsi ai progetti ed agli obiettivi didattico-educativi deliberati dal Collegio dei docenti ed inseriti nel P.O.F., e deve servire a dare risposte concrete e reali alle problematiche scolastiche quotidiane e ai bisogni formativi che provengono dalla comunità locale. La partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento costituisce un diritto per il personale in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle proprie capacità. L'aggiornamento si esplicita in varie forme: autoaggiornamento, formazione in servizio, partecipazione a corsi, seminari organizzati secondo le direttive contenute nel piano nazionale annuale di aggiornamento senza aggravio per la scuola e, per la fruizione del diritto alla partecipazione, secondo quanto contemplato dall'art. 13 del c.c.n.l. 26/5/99.

PARTE I

AREA DIDATTICA

Art. 7

La Scuola, con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, ha la responsabilità della qualità delle attività educative e garantisce la loro corrispondenza alle esigenze culturali e formative degli studenti nell'ambito del raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.1 – L'Istituto, nella sua attività progettuale e propositiva, individua ed elabora gli strumenti e gli interventi adeguati al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni. Il Collegio dei docenti esprime nel suo seno una “*commissione per l'orientamento e la continuità educativa*”, di cui fanno parte docenti della scuola, in modo da animare un percorso educativo-didattico organico e completo. Tale commissione collaborerà col Dirigente Scolastico nell'approntare distinti elenchi che interpretino quanto previsto nel successivo comma 7.2.

7.2 – Al fine di creare un clima di armonia e collaborazione tra scuola e famiglia, fermo restando il diritto di scelta di cui all’art. 4, le classi sono formate in modo trasparente e senza alcuna discrezionalità, mirando all’eterogeneità dedotta dai giudizi espressi dagli insegnanti delle classi terminali della scuola media, dai dati del fascicolo personale dell’alunno, così da costituire classi eterogenee ed equilibrate nella rappresentanza per sesso, condizioni sociali e culturali. Non sono ammessi trasferimenti di alunni, compresi i ritenuti, da una sezione ad un’altra se non per comprovati e gravi motivi e dietro parere favorevole dei relativi consigli di classe. Nell’ambito delle vigenti leggi, ove non ostino motivi di carattere didattico e/o organizzativo, i docenti sono assegnati alle classi prioritariamente in virtù della continuità didattica e successivamente tenendo conto della disponibilità espressa dagli stessi. Nel caso di più richieste, prevale l’anzianità di servizio.

7.3 – La scelta degli strumenti didattici e dei libri di testo dovrà essere culturalmente valida e rispondente alle finalità educative, alla trasparenza, imparzialità e produttività, nonché agli obiettivi formativi e alle esigenze degli utenti e al dovuto rispetto della libertà di scelta dei docenti che assumono nel testo scolastico lo strumento indispensabile per lo svolgimento dell’attività didattica. I docenti, nella programmazione educativa e didattica, adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee per un’equa distribuzione dei testi da utilizzare in modo da evitare nella stessa giornata un sovraccarico di materiale didattico.

7.4 – I docenti, nell’assegnazione dei compiti da svolgere a casa, operano conformemente alla programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni che consentono loro di abituarsi alla riflessione domestica soltanto nei pomeriggi in cui non ci sono attività didattiche programmate. Nel rispetto degli obiettivi formativi si tende ad assicurare agli allievi, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o ai passatempi cui ciascun alunno si sente più portato.

7.5 – I docenti evitano “ *l’effetto alone* ”, cioè giudicare per “ *sentito dire* ”. Nel rapporto con gli allievi devono comunicare in modo convincente e coinvolgente, instaurando un dialogo sereno e pacato, senza ricorrere a forme d’intimidazione, di minacce o mortificazione. E’ bene non dimenticare mai che per ogni studente si deve “ *inventare* ” almeno un successo.

7.6 – La scuola garantirà l’elaborazione, l’adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

Piano dell’Offerta Formativa.

Regolamento d’Istituto.

Statuto degli Studenti.

Art. 8 – Programmazione Educativa

Gli operatori scolastici individuano prioritariamente i bisogni dell’alunno e quindi operano al fine di adeguare l’attività educativa alla psicologia ed ai suoi bisogni tra cui appaiono prioritari:

- *La comprensione del mondo interiore;*
- *L’acquisizione di nuove conoscenze;*
- *La progressiva consapevolezza dei valori morali.*

Inoltre è indispensabile stabilire nuove forme di collaborazione con le famiglie e le istituzioni territoriali. Questa collaborazione si sviluppa non soltanto sul piano disciplinare, ma è necessario che venga coinvolto anche e principalmente il piano didattico; qualora sorgano problemi di disadattamento e svantaggio, è necessario sollecitare la presenza costante della famiglia. Quanto detto è indispensabile poiché il Liceo Artistico Statale “F JUVARA”, analizzando alcuni aspetti delle istituzioni, si fa interprete delle aspettative dell’utenza cosicché la Scuola diventa congrua al territorio. Bisogna stimolare il pensiero critico per pervenire ad una condizione ottimale della qualità dell’insegnamento e portare l’alunno a compiere operazioni cognitive sempre più complesse che mirino al conseguimento di alcuni fondamentali obiettivi:

- Capacità di usare in modo sempre più significativo il codice verbale;
- Far acquisire conoscenze e abilità che rafforzino la capacità di comprendere e rapportarsi con il mondo esterno;
- Acquisire conoscenze di regole e di norme che garantiscono le proprie e l’altrui libertà. Questi o qualsiasi altro obiettivo contenuto nel P.O.F., verranno conseguiti da ciascun alunno, relativamente alle personali situazioni di partenza, nell’arco del quinquennio, poiché ciascun alunno va valutato, prima di tutto, in ordine a se stesso.

Art. 9 – Pubblicazione degli atti

Gli atti citati all’art 7, comma 6, integrano la presente carta dei servizi e saranno adeguatamente pubblicizzati in apposite bacheche. Inoltre, saranno messi a disposizione di quanti avessero interesse a consultarli e concessi in copia a spese del richiedente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Art. 10

10.1 – Questa scuola garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- *Disbrigo delle pratiche in tempi brevi e comunque rispettando le scadenze fissate dalle norme;*
- *Disponibilità del personale alla collaborazione e alla trasparenza;*
- *Informatizzazione dei servizi di segreteria per il disbrigo delle pratiche riguardanti gli alunni e per il rilascio dei certificati di servizio dei docenti;*
- *Riduzione al minimo dei tempi di attesa per il rilascio dei documenti;*
- *Possibilità di accesso agli uffici, tenendo ovviamente conto della necessità di svolgere il lavoro amministrativo e dell’esigenza di accedere ogni giorno in segreteria secondo un orario prestabilito.*

Art. 11

11.1 – Per un migliore servizio all'utenza, la scuola coinvolge entro i limiti della disponibilità il personale necessario, relativamente alle proprie attribuzioni e competenze, per sopperire a periodi di particolari e intense richieste.

11.2 – L'iscrizione degli alunni viene effettuata a vista.

11.3 – Il rilascio dei certificati viene effettuato in orario antimeridiano entro tre giorni dalla richiesta. Per particolari richieste, i tempi di attesa possono essere aumentati del tempo necessario alla soddisfazione della domanda.

11.4 – I diplomi saranno consegnati entro quindici giorni dall'arrivo degli stessi in segreteria. I documenti relativi ad anni immediatamente precedenti, dal momento che richiedono la ricerca dei fascicoli, saranno consegnati entro tre giorni.

11.5 – Le schede di valutazione vengono consegnate ai genitori dai docenti del Consiglio di classe.

11.6 – L'organico della segreteria è formato dal Direttore dei servizi amministrativi e da assistenti amministrativi, che hanno in carico rispettivamente le pratiche degli alunni, quelle dei docenti e la contabilità. L'apertura dell'ufficio al pubblico (utenza interna ed esterna), in base alle attuali esigenze viene effettuata di mattina nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30.

11.7 – L'utente può mettersi in contatto telefonico con la scuola dalle ore 08,30 alle ore 12,30: risponderà il collaboratore scolastico che, dopo aver comunicato il nome della scuola e la sua qualifica, darà le informazioni di cui è a conoscenza o indicherà l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Art. 12

12.1 – All'albo della scuola vengono affissi:

- *Le tabelle relative all'orario di lavoro dei docenti e del personale A.T.A., nonché il prospetto delle funzioni e delle cariche rivestite dallo stesso personale;*
- *L'organico di tutto il personale;*
- *L'organigramma degli organi collegiali;*

Sono disponibili per le R.S.U. , per i genitori e per gli studenti appositi spazi in bacheca.

Art. 13

13.1 – Nella guardiola d'ingresso è sempre presente un collaboratore scolastico che fornisce le prime informazioni ed esercita la modalità dell'accoglienza.

13.2 – Il personale della scuola, cui la legge fa specifico obbligo, porterà in modo visibile sul petto il personale cartellino d'identificazione.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Art. 14

14.1 – La scuola, per la parte che la concerne, fornisce un ambiente pulito, accogliente, sicuro e sensibilizza le istituzioni interessate, le associazioni dei genitori e degli altri utenti per garantire condizioni d'igiene e di sicurezza interna ed esterna nell'ambito scolastico in modo da favorire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

14.2 – Il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

14.3 – Questa scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e né da informazione all'utenza mediante affissione all'albo:

- *Numero, dimensioni e dotazione delle aule dove si svolgono le normali attività didattiche;*
- *Numero, tipo, dimensioni, dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari e per attività extracurriculari delle sale per riunioni;*
- *Numero, dimensioni, dotazioni dei locali di servizio;*
- *Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura della biblioteca e modalità per la consultazione e il prestito dei libri;*
- *Numero dei servizi igienici, con identificazione dell'esistenza o meno di servizi igienici per soggetti portatori di handicap;*
- *Esistenza di barriere architettoniche;*
- *Esistenza o meno di ascensori e montacarichi;*
- *Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e no;*
- *Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità..*

PARTE IV

RECLAMI E VALUTAZIONE SERVIZIO

Art.15

15.1 – 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, per avere seguito, debbono, successivamente, essere sottoscritti. Non sono ammessi reclami anonimi.

15.2 – Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, in ogni modo, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause se il reclamo è fondato.

15.3 – Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Art. 16

16.1 – Alla fine dell’anno scolastico, la scuola effettua una rilevazione di dati rivolta ai genitori e al personale allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio. La rilevazione sarà impostata con questionari sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevederanno una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell’Amministrazione Scolastica e degli Enti Locali.

16.2 – Alla fine dell’anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione sull’attività formativa della scuola che viene sottoposta all’attenzione del Consiglio d’Istituto.

PARTE V

ATTUAZIONE

Art. 17

17.1 – La presente Carta dei Servizi Scolastici viene adottata dal Consiglio d’Istituto dopo acquisizione del parere favorevole espresso dal Collegio dei docenti che, in relazione agli aspetti pedagogico-didattici, ha valore vincolante.

17.2 – Le indicazioni contenute nella presente Carta saranno applicate sino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di leggi.

17.3 – Il Consiglio d’Istituto, anche dopo l’approvazione della Carta dei servizi, del Regolamento d’Istituto e del P.O.F., in presenza di proposte di modifiche che pervengono attraverso i componenti degli organi collegiali, è tenuto a riunirsi, entro quindici giorni dall’avvenuta notifica della proposta e a pronunciarsi accogliendola o respingendola con articolata motivazione, sentito anche il Collegio dei docenti.

Approvato dal Collegio dei Docenti nella seduta del 21/11/05 e confermato per l’a.s. 2011-2012.

Approvato dal Consiglio d’Istituto nella seduta del 29/11/05 e confermato per l’a.s. 2011-2012.

Il Dirigente Scolastico Reggente
Dott. Bruno Lupica