



Carta dei Servizi

PREFAZIONE

Questo fascicolo intitolato “Carta dei Servizi” risponde alle esigenze di fornire ai genitori, agli alunni e a tutti gli operatori della scuola uno strumento di conoscenza degli intendimenti e delle scelte perseguite ed operate dall'Istituto “Santa Lucia” di Nicolosi, riguardo alle finalità educative, alla progettazione degli itinerari didattici e quindi ai curricula offerti agli alunni, al modo di concepire il rapporto insegnamento-apprendimento.

Nei propositi di chi ha lavorato alla definizione di questa “Carta” non c'è stato sicuramente quello di costruire un modello perfetto, ma di approntarne uno perfezionabile, attraverso l'inserimento o l'espunzione di finalità, argomenti, scelte operative che l'esperienza ed il contributo di quanti di questa “Carta” si ritroveranno a dividerne le sorti, suggeriranno, nel tempo, di operare.

La presente Carta dei Servizi, formulato ai sensi del D.P.C.M. del 07/06/1995, della L.241/90 e del C.C.N.L. '95, adottata dal Consiglio d'Istituto “Santa Lucia” di Nicolosi, dopo aver acquisito il parere del Collegio dei Docenti per gli aspetti pedagogico-didattici, trova la sua ragione d'essere nella sistematizzazione delle strategie della scuola italiana, che sono volte, a favorire il processo di integrazione, in considerazione dello stato attuale del nostro sistema educativo, delle attese dell'utenza e delle interconnessioni con altre istituzioni.

Ha come fonti di ispirazione fondamentale gli articoli 3-33-34 della Costituzione che così recitano:

Art.3

-- Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese --

Art.33

--L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento.

La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.

Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale.

Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalla legge dello Stato --.

Art.34

--La scuola è aperta a tutti.

L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi.

La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite pre concorso .

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto "Santa Lucia" di Nicolosi e gli Organi Collegiali hanno tenuto presenti alcuni dati che sono emersi da un'analisi dello specifico territoriale in cui la scuola si trova ad operare ed ancora da una riflessione sul rapporto fra la realtà del territorio stesso e le risorse disponibili al fine di individuare gli strumenti procedurali per attuare interventi che, attraverso l'apprendimento di concettualità, abbiano la pretesa di modificare il comportamento degli alunni in vista di un migliore e più proficuo nonché funzionale loro inserimento nella società.

1-UGUAGLIANZA

1.Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

2.L'istituto interviene attivamente, nell'ambito delle competenze, per rimuovere tutti gli ostacoli, che, limitando di fatto i diritti dell'utente, ne impediscono il diritto alla istruzione e all'effettiva partecipazione alla vita della comunità scolastica.

2-IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

1. I soggetti erogati dal servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività e regolarità.
2. L'istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno dell'istituzione collegata, 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.
In particolare, in caso di sciopero, saranno tempestivamente avvertite le famiglie (tramite gli alunni) e comunque sarà garantita la vigilanza da parte del personale docente, non scioperante ed, eventualmente, da quello designato per le prestazioni indispensabili.

3-ACCOGLIENZA E INTEGARZIONE

1. L'Istituto 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 attenzione alla fase di ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di particolare disagio.
Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli studenti stranieri, a quelli in situazioni di handicap.
2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4-PARTECIPAZIONE-EFFICIENZA-TRASPARENZA

1. Istituzioni, personale, genitori ed alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organismi competenti e delle procedure vigenti.
2. L'istituto si impegna a favorire le attività extra-scolastiche, che realizzano la funzione della scuola come centro di produzione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli uffici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.
3. L'istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente. A tal scopo si impegna a diffondere presso gli utenti, la più ampia conoscenza della carta e dei documenti, che ad essa si affiancheranno.
4. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si configura a criteri di efficienza, flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta culturale in genere.

5-LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

1. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e persegue lo scopo della formazione dell'alunno, facilitandone la potenzialità evolutiva e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.
2. Per le stesse finalità l'Istituto favorisce le attività di informazione e di aggiornamento di tutto il personale, in collaborazione con istituti ed enti culturali, e non esclude responsabili, chiare e motivate forme di auto-aggiornamento da parte del personale.

6-COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

1. Il personale direttivo, docente, non docente e Ata conforma la sua condotta al dovere costituzionale di servire esclusivamente la Nazione con disciplina ed onore.
2. Nell'espletamento dei propri compiti, il personale antepone il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi propri e di altri. Ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato.

PARTE I

AREA DIDATTICA

1. L'istituto, con l'apporto delle operazioni 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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
2. L'istituto individua ed elabora gli strumenti idonei a garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'istituto 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. 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.
5. Nel rapporto con gli alunni i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento senza ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.
6. L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:
 - Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
 - Regolamento D'Istituto;
 - Programmazione Educativa;
 - Programmazione Didattica;
 - Contratto Formativo – Programmazione del Docente;
 - Patto Educativo di responsabilità;
 - Linee Guida DAD;
 - Piano Scuola DDI;
 - Regolamento di Disciplina per la Didattica Digitale Integrata (DDI)

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Dopo aver rilevato i bisogni dell'utenza e descritto le risorse materiali ed umane della scuola, integrato dal Regolamento d'Istituto; definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai componenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di

orientamento e di formazione integrata.

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

-Redazione prima dell'inizio delle lezioni.

-Pubblicazione mediante affissione all'albo entro il 30 Settembre.

-Copia depositata in presidenza -vice presidenza-segreteria.

-Duplicazione presso la segreteria costo 0,05 € a facciata.

REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto regola l'organizzazione degli Organi Collegiali, del lavoro scolastico, delle regole di comportamento ed è inteso come momento atto a raccogliere ed assicurare canali di espressione e conduzione della domanda di gestione sociale della scuola.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

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

Al fine di armonizzare l'attività del Collegio 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 d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Informazione all'utenza sulla programmazione educativa:

-Redazione entro il 30 Settembre di ogni anno scolastico;

-Pubblicazione mediante affissione entro un mese dall'inizio dell'anno scolastico;

-Copia depositata in presidenza-vice presidenza-segreteria;

-Duplicazione presso la segreteria costo 0,05 € a facciata.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Elaborata approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad esso 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 periodicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative, che emergono "in itinere".

Informazioni all'utenza sulla programmazione didattica:

- Redazione entro il 30 Settembre di ogni anno scolastico;
- Pubblicazione mediante affissione entro il 18 Ottobre di ogni anno scolastico;
- Copia depositata presso la presidenza, vice-presidenza, segreteria;
- Duplicazione presso la segreteria al costo 0,05 € a facciata.

CONTRATTO FORMATIVO – PROGRAMMAZIONE DEL DOCENTE

Elaborato dal singolo docente, dichiara, in modo esplicito, il percorso formativo che ciascun docente intende seguire.

Esso riguarda soprattutto il rapporto tra docente ed alunno, ma coinvolge anche l'intero Consiglio di classe, la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, l'alunno deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;
- concorrere al perseguimento dei fini formativi, mediante la frequenza delle attività scolastiche e con l'impegno nello studio.

Il docente deve:

- dichiarare 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 nell'attività.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'

La scuola è una comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale, informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni.

In essa ognuno, con pari dignità e nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione alla cittadinanza, alla realizzazione del diritto allo studio e lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno. (art. 1 – commi 1 e 2 D.P.R. 249/98)".

L'Istituto si pone come obiettivo la formazione di un cittadino consapevole, responsabile, autonomo, dotato di capacità di lettura critica della realtà, che abbia sviluppato capacità logico-cognitive ma anche relazionali; in possesso di un

corretto metodo di studio, di buone conoscenze di base nell'ambito delle diverse discipline.

La formazione si realizza grazie al **patto educativo di corresponsabilità** che vede protagonisti l'istituzione scolastica, lo studente e la famiglia: allo studente garantisce il ruolo di soggetto responsabile, titolare di diritti e doveri, alla famiglia la garanzia sul progetto educativo e formativo dell'Istituto.

L'obiettivo comune può essere perseguito nel rispetto delle regole attraverso una fattiva collaborazione fra tutte le componenti scolastiche e costanti relazioni nel rispetto dei reciproci ruoli.

LINEE GUIDE DAD

In seguito all'emergenza sanitaria avuta inizio nel corso dell'anno scolastico 2019-2020 sono state attivate per tutta la durata della sospensione delle attività didattiche nelle scuole, modalità di didattica a distanza avendo anche riguardo delle specifiche esigenze degli studenti con disabilità.

FINALITÀ DELL'APPRENDIMENTO IN QUESTA FASE DI EMERGENZA:

- ❖ mantenere attiva la relazione educativa docente-studente,
- ❖ consolidare contenuti già trasmessi o introdurre brevi contenuti,
- ❖ eseguire test/esercitazioni
- ❖ sviluppare competenze digitali.

PIANO SCUOLA DDI

La proposta di Didattica Digitale Integrata (DDI), metodologia complementare e innovativa di insegnamento-apprendimento, che integra o, in condizioni di emergenza, sostituisce, la tradizionale esperienza di scuola in presenza con l'ausilio di piattaforme digitali e delle nuove tecnologie, consente agli studenti di seguire le attività formative previste nel loro orario scolastico secondo la modalità a distanza. La DDI deve inserirsi in una cornice pedagogica e metodologica condivisa che promuova l'autonomia e il senso di responsabilità delle studentesse e degli studenti, e garantisca omogeneità all'offerta formativa dell'istituzione scolastica, nel rispetto dei traguardi di apprendimento fissati dalle Linee guida e dalle Indicazioni Nazionali per i diversi percorsi di studio, e degli obiettivi specifici di apprendimento individuati nel Curricolo d'Istituto.

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA PER LA DIDATTICA DIGITALE INTEGRATA (DDI)

Il Regolamento individua le modalità di attuazione della Didattica Digitale Integrata dell'Istituto Paritario Santa Lucia di Nicolosi.

Il Regolamento è approvato, su impulso del Coordinatore delle Attività Didattiche, dal Collegio dei docenti, l'organo collegiale responsabile dell'organizzazione delle attività didattiche ed educative della Scuola, e dal Consiglio d'Istituto, l'organo di indirizzo politico-amministrativo e di controllo della scuola che rappresenta tutti i componenti della comunità scolastica. Il presente Regolamento ha validità a partire dall'anno scolastico 2020/2021 e può essere modificato dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto anche su proposta delle singole componenti scolastiche e degli Organi collegiali, previa informazione e condivisione da parte della comunità scolastica. Il Coordinatore delle Attività Didattiche consegna o invia tramite posta elettronica a tutti i membri della comunità scolastica il presente Regolamento e ne dispone la pubblicazione sul sito web istituzionale della Scuola.

Il documento nasce dalle esigenze dettate dalle disposizioni normative in relazione all'emergenza sanitaria da SARS-CoV-2, al fine di stabilire diritti e doveri delle studentesse e degli studenti.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità ed il rispetto dei servizi amministrativi :

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

--STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE--

a) la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace;

b) il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni, per quelli con votazione e/o giudizi;

c) i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

d) 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;

e) l'ufficio di Presidenza riceve il pubblico, salvo impegni ed imprevisti, tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

--INFORMAZIONE--

Per l'informazione questo Istituto assicura spazi ben visibili ad essa adibiti, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro;
- organigramma degli uffici (presidenza-segreteria-sala professori-archivio-servizi);
- bacheca per le varie informazioni.

Presso l'ingresso e presso gli uffici è sempre presente e riconoscibile, un collaboratore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 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.
- Il personale collaboratore scolastico deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.
- L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

SEDE CENTRALE

- Comune: Nicolosi.
- Provincia: Catania.
- Sicilia Ambito 0007 - Ambito 7 - Provincia Di Catania
- Ubicazione: Via F.lli Gemmellaro nr 81.
- Telefono: 095/7918062 (due linee).
- Codice meccanografico magistrale : CTPM21500B;
- Codice meccanografico I.T.C. : CTTD335008.
- Codice Fiscale: PPPCRN42R04F890C

L'EDIFICIO

- E' ubicato vicino al centro storico.
- E' realizzato su due elevazioni.
- E' stato adibito ad uso scolastico.
- E' dotato di palestra coperta.

L'edificio dispone di:

- 06 aule.
- 01 biblioteca-sala riunione (4000 volumi circa 100 videocassette).
- 01 archivio.
- 04 servizi igienici.
- 02 ripostigli.
- 01 segreteria.
- 01 presidenza.
- 01 sala attesa.
- Sussidi didattici (lavagna luminosa, videoregistratore, televisore, proiettore di diapositive, proiettore film).

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI-VALUTAZIONE DEI SERVIZI

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 debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Preside, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato reclamo.

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

Annualmente il Preside formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione, da redigersi anche se negativa, è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, nel mese di marzo di ogni anno scolastico, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati rivolti ai genitori, agli studenti e al personale della scuola.

PARTE V

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norma di legge.

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

La carta è sottoposta all'approvazione del collegio dei docenti, per la parte di sua competenza, e del Consiglio d'Istituto.

La carta è approvata a maggioranza semplice dagli aventi diritto al voto.

Resta in vigore per un triennio . Può essere cambiata in qualunque momento, se le circostanze lo richiedono a maggioranza semplice degli aventi diritto a voto.

La carta entra in vigore il giorno successivo all'approvazione finale da parte degli organismi preposti. Da quel momento essa diventa nota a tutto il personale dell'Istituto. Dopo l'entrata in vigore della carta cessano gli effetti di tutte le norme antecedenti, che in tutto o in parte risulteranno in contrasto con i principi e le disposizioni in essa contenuta.