Unione Europea * Ministero Istruzione Università Ricerca * Regione Sicilia * Distretto Scolastico n. 1

Istituto di Istruzione Secondaria Superiore Statale
"Don Michele Arena"

Via V. Nenni, 2 - ☎0925/22510 - Fax 0925/24247 == Via Giotto, 20 - ☎0925/85365 - Fax 0925/85366
Corso A. Miraglia, 13 - ☎0925/22239 - Fax 0925/23410 == Via Eta, 12 (92016 Menfi) - ☎ / Fax 0925/74214
E-Mail: agis01600n@istruzione.it – agis01600n@pec.istruzione.it - URL: www.iissarena.gov.it - C.F. 92002960844
92019 SCIACCA (AG)

REGOLAMENTO D'ISTITUTO
CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

Adottato dal Consiglio di Istituto con delibera n. 23 del giorno 29/10/2018.

1. PREMESSA

La carta dei servizi scolastici stabilisce e sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'istituzione scolastica ed educativa di ogni ordine e grado nell'erogare e garantire i servizi.
La Carta dei servizi è istituita dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7/6/1995 pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995.
La Carta costituisce, però, solo uno schema di massima sulla cui struttura ciascun istituto dovrà stabilire, definire ed attuare il proprio documento. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento giuridico idoneo, in senso formale, a fissare i principi, i criteri, le regole attraverso cui ogni istituzione scolastica persegue gli obiettivi educativo-didattici consoni al proprio indirizzo, e, al contempo, garantisce ed eroga un servizio efficace per qualità e trasparenza.
La Carta, nella sua interezza, investe il multiverso scolastico nelle sue diverse facce, dal didattico all'amministrativo-gestionale, con il coinvolgimento del Dirigente scolastico, dei docenti, del personale A.T.A., degli Organi Collegiali nella sua pratica attuazione e realizzazione. Essa si ispira agli artt. **3, 21, 33** e **34** della Costituzione.

2. DALLA COSTITUZIONE ITALIANA

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali 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'uguaglianza 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. 21 Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.

Art. 33 L'arte e la scienza sono libere e libero ne 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.
È 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 della professione.
Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi 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 elevati degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

3. FONTI NORMATIVE

È utile riepilogare il contesto normativo generale in cui è maturato questo importante documento, anche e soprattutto per capirne l'essenza e la funzione.

Questa Carta dei servizi pubblici s'intravede già nella Legge n.241 del 7/08/1990, che concerne il procedimento amministrativo e nella sostanza mira a rendere più trasparente l'Amministrazione nel suo agire, soprattutto quando tale azione tocca ed investe direttamente o indirettamente interessi generali. Un'Amministrazione trasparente è aperta a tutti e tutti possono vedere, sapere, controllare e valutare il suo essere e il suo divenire, e, soprattutto, il modo in cui e con cui è e diviene. Le regole di condotta della P. A. con legge n. 241/1990 sono divenute autentici parametri di carattere giuridico al pari di quelli tradizionali come: violazione di legge, incompetenza, eccesso di potere.

A seguito della detta Legge 241/1990, che ha aperto le porte, sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- Decreto Legislativo n. 29 del 3/02/1993, e successive modificazioni ed integrazioni. Con tale decreto, i principi introdotti dalla Legge 241/1990 si sono concretizzati in veri e propri istituti giuridici o strutture organizzative, vedi l'art. 12 "Ufficio relazioni con il pubblico", l'art. 20 "Controllo interno", l'art. 59 "Responsabilità disciplinari".
- Legge n. 20 del 14/01/1994. Tale legge ha introdotto il "controllo sulla gestione" delle Pubbliche Amministrazioni per verificare, oltre la legittimità, anche la regolarità e il corretto funzionamento dei servizi di controllo interno.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. La direttiva tende ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza, efficacia.
- Definisce gli strumenti: adozione di standard, semplificazioni procedurali, informazione agli utenti, valutazione interna. Offre mezzi di tutela più agevolmente esperibili per rimuovere situazioni pregiudizievoli o lesive di diritti o interessi.
- Direttiva della Presidenza Consiglio dei Ministri dell'11/10/1994. La direttiva disciplina l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di uffici per le relazione con il pubblico.
- Decreto Legge n. 163 del 12/05/1995, convertito in Legge n. 273/1995. Il Decreto sancisce l'obbligo per gli Enti erogatori di servizi pubblici di adottare le rispettive Carte dei servizi, dando mandato alla Presidenza del Consiglio di definire gli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo n. 286 del 30/7/1999, art. 11. La norma stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

4. CHE COS'È LA CARTA

Essa è un documento nel quale un soggetto erogante un servizio pubblico nel nostro caso L'Istituto Superiore Don Michele Arenapredefinisce e rende noti all'esterno, cioè ad allievi, genitori, Enti, Imprese ecc.:

- i principi basilari cui farà riferimento per realizzare il suo progetto educativo-didattico;
- i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di efficienza e di efficacia che ciascun utente si attende dall'istituzione scolastica;
- gli standard o livelli qualitativi e quantitativi a cui l'istituzione dovrà mirare;
- la valutazione del servizio, la possibilità di controllare costantemente le varie attività proposte e d'intervenire con opportuni correttivi nel campo sia didattico sia amministrativo, là dove se ne ravvedesse la necessità;
- procedure del reclamo, la possibilità di segnalare deformazioni, disfunzioni, discrasie, anomalie, irregolarità, abusi;
- l'adozione della Carta è un obbligo, pertanto, tutti devono attenersi ai suoi principi.

La Carta si rivolge agli addetti ai lavori e a quanti operano nella società; la scuola è patrimonio di tutti e tutti devono spendere risorse, energie, competenze e conoscenze, rendendo il servizio più trasparente e il progetto educativo-didattico più efficace, al fine di garantire agli allievi una completa formazione umana e sociale e un attivo inserimento nel mondo del lavoro.

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1. La carta dei servizi dell'Istituto Superiore Don Michele Arena s'ispira agli artt. 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana.
ART. 2 L'Istituto Superiore Don Michele Arena, in tutte le sue componenti, rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.
ART. 3. L'Istituto Superiore Don Michele Arena opererà con equità, imparzialità, obiettività.

CAPO II - PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI

ART. 4. UGUAGLIANZA
a) Non ci potrà e dovrà essere alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi concernenti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.
b) L'Istituto, pertanto, favorirà l'incontro con ragazzi di religione, razza, lingua, etnia diverse per avviare quel processo d'integrazione necessario per assicurare una serena e collaborativa convivenza.
c) compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, si creeranno borse di studio e si forniranno gratuitamente strumenti e materiali didattici ad allievi particolarmente indigenti, ma, al contempo, particolarmente interessati e partecipi dello studio, per evitare situazioni di disagio e sperequazioni nell'offerta formativa.
d) Saranno eliminati, inoltre, tutti gli impedimenti architettonici, per assicurare agli alunni portatori di handicap, nei limiti del possibile, un vissuto scolastico uguale agli altri.

ART. 5. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
Sarà compito dell'Istituto, attraverso tutti gli operatori scolastici, favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'integrazione e l'inserimento di questi ultimi con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di evidente difficoltà, promuovendo le opportune azioni al fine di:
a) rendere edotti genitori ed allievi delle finalità della scuola, della sua struttura, dell'orario, dei servizi, degli audiovisivi, della biblioteca, ecc.;
b) fornire informazioni sugli Organi Collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola;
c) instaurare un rapporto cordiale fra genitori e docenti atto a rimuovere eventuali ostacoli nel progetto educativo-didattico.
d) garantire spazi, quali bacheche e aule per comunicare notizie di comune interesse e favorire incontri tra genitori volti ad inserire più efficacemente questi ultimi nel progetto educativo e a migliorare, ove necessario, la qualità del servizio.

ART. 6 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti, in presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in attuazione delle disposizioni contrattuali e in materia, si impegna ad informare con congruo anticipo di tempo le famiglie ed a garantire la continuità del servizio e delle attività educative.

ART. 7 DIRITTO ALLO STUDIO E FREQUENZA
L'Istituto, per garantire a tutti e a ciascuno una formazione intellettuale, umana e professionale conforme e consona alle aspettative e alle capacità, attuerà forme di monitoraggio, all'inizio dell'anno scolastico, per individuare prima ed aiutare poi quegli allievi che stentano ad inserirsi nel tessuto scolastico.
L'attività dell'istituto è tesa, inoltre, ad evitare qualsiasi forma di dispersione scolastica attraverso il controllo della frequenza degli allievi. In caso di assenze prolungate ed ingiustificate si informeranno le famiglie mediante comunicazione scritta e, al contempo, si individueranno le ragioni, i motivi, le cause di ripetenze e di abbandoni.

ART. 8 TRASPARENZA, EFFICIENZA, PARTECIPAZIONE
L'istituto considera la trasparenza e l'efficienza nella progettazione e nella gestione delle proprie attività sia didattico-educative, sia amministrative, come condizione indispensabile necessaria per superare quella

ritrosia di genitori ed allievi a partecipare alla gestione sociale della scuola.
L'istituto, attraverso questionari, consultazioni generali di alunni e genitori, sottoporrà a verifica la propria attività didattica e organizzativa sia per controllarne la validità e la funzionalità sia per vagliare eventuali proposte e opportuni suggerimenti tesi a migliorare l'organizzazione e la realizzazione dei progetti.
Favorirà inoltre, quelle attività extra-scolastiche che vedono la scuola quale centro di promozione culturale, civile e sociale, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature anche al di fuori dell'orario del servizio scolastico, compatibilmente con quanto disposto dalla normativa vigente.

ART. 9 LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE
La libertà di insegnamento si esercita, si esplica e si esplicita nel rispetto della persona e della personalità dell'allievo aiutandolo a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico.
L'amministrazione scolastica deve favorire, anche con progetto finanziario ad hoc destinato, l'aggiornamento e la formazione del personale docente, come suggeriscono e sollecitano le norme contrattuali vigenti.

CAPO III - SEZIONE I AREA DIDATTICA

ART. 10 FINALITA'
Il processo d'insegnamento e di apprendimento è teso a promuovere la formazione e lo sviluppo umano, culturale, civile e professionale degli allievi.
L'Istituto utilizzerà le conoscenze e le competenze professionali dei docenti, si avvarrà della collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, degli Enti per assicurare a tutti gli allievi una preparazione culturale e professionale idonea ad inserirli senza difficoltà sia nel processo produttivo sia nel tessuto della società.

ART. 11. AZIONE DIDATTICA
L'azione didattico—formativa dell'Istituto è mirata a favorire il processo di sviluppo della persona e della personalità dell'allievo.
I principi ispiratori e promotori dell'azione didattica sono fissati nel Piano dell'Offerta Formativa nel quale sono indicati:
a) i caratteri, il tipo, i modi e le modalità della programmazione;
b) i criteri operativi, le metodologie e le strategie;
c) i criteri di valutazione.

ART. 12. ATTIVITÀ DIDATTICA
L'attività didattica curriculare è comune e concordata per tutte le classi presenti nell'Istituto nel rispetto delle linee generali tracciate dalle indicazioni nazionali.
Alle attività didattiche vengono assegnati, di norma, almeno 200 giorni per anno scolastico.
Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività didattico-educative, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.
L'adozione dei libri di testo e l'acquisto degli strumenti didattici sono dettati dalla validità culturale degli stessi, dalla loro funzione educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi.
Nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, il docente non obererà di lavoro gli allievi per lasciare loro il tempo di svolgere altre attività.

ART. 13. ATTIVITÀ DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO
Sono programmate dai docenti o dai Consigli di classe e si svolgono a diversi livelli:
a) attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
b) attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni, individualmente o in gruppi, sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti (studio assistito);
Il Consiglio di classe, nel promuovere questa attività, può avvalersi della collaborazione dei genitori e può esonerare dalla frequenza dei corsi quegli allievi i cui genitori dichiarino di provvedere autonomamente al recupero delle lacune dei propri figli.

ART. 14. DIPARTIMENTI E COMMISSIONI
Il Collegio dei docenti si articola in Dipartimenti, le cui funzioni sono illustrate nel P.O.F. e in Commissioni di

lavoro. Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili dei Dipartimenti, delle commissioni e del laboratorio, predisporrà un calendario di massima delle attività da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia.

Dipartimenti

Ogni Dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un organico piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi. E' coordinato da un docente che si avvale dell'ausilio di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente Scolastico. I Coordinatori dei consigli di Dipartimento sono anche responsabili dei laboratori e del materiale, che ad ogni dipartimento fanno capo (salvo nomina di responsabili specifici che nel caso dei laboratori diventano anche sub-consegnatari).

Nell'ambito dei Consigli di Dipartimento vengono posti a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o di materie affini e vengono studiati, valutati, corretti, potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

Commissioni di lavoro

Le Commissioni sono istituite ogniqualvolta se ne verifichi la necessità e per il tempo necessario. Normalmente esse hanno una funzione preparatoria delle deliberazioni conclusive. In taluni casi le commissioni sono permanenti e sono delegate dal Collegio dei Docenti a deliberare in sua vece, per far fronte con rapidità ad esigenze urgenti o molto specifiche. In altri casi sono costituite da gruppi di docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

SEZIONE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

ART. 15. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

1) L'istituto ha individuato, fissandone e pubblicandone i requisiti minimi e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

2) Ai fini di un servizio più efficace ed efficiente per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati

3) La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti, in orario pubblicizzato in modo efficace.

4) La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi, in tempi brevi rispetto alla consegna delle domande.

5) Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli d'iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi,per alunni non più frequentanti, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.).

6) I certificati dell'Esame di Stato, sostitutivi del Diploma sono consegnati, entro due giorni lavorativi a partire dal settimo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, compatibilmente con la dotazione organica del personale.

7) I documenti di valutazione degli allievi sono consegnanti direttamente dal Dirigente scolastico o dai docenti incaricati entro quindici giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio ovvero notificati a mezzo RE.

8) L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00. Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.

9) L'ufficio di presidenza riceve il pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e negli altri giorni per necessità gravi e urgenti previo appuntamento.

10) Il Direttore S.G.A. riceve il pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 e negli altri giorni per necessità gravi e urgenti previo appuntamento.

11) La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni.

ART. 16. MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE

1) L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo ed assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario
- organigramma degli Uffici
- organigramma degli Organi Collegiali
- organico del personale docente e A.T.A.
- albi d'Istituto anche on line

Sono inoltre disponibili spazi per:

- bacheca generale d'Istituto,
- bacheca dei docenti
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori
- bacheca sindacale

2) Presso l'ingresso e presso gli uffici l'Istituto garantisce la presenza di operatori scolastici capaci di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

3) Una copia del regolamento d'Istituto deve essere consegnata a tutti i nuovi iscritti.

CAPO IV - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

ART. 17. IGIENE: SICUREZZA E ACCOGLIENZA

a) Le condizioni d'igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale ausiliario.

b) La vigilanza degli allievi all'interno dell'edificio scolastico è affidata ai docenti ed ai collaboratori scolastici.

c) L'istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate (Provincia, Comune, associazioni dei genitori e degli utenti) affinché si attivino per garantire la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondano scolastico).

CAPO V - RECLAMI E VALUTAZIONI DEL SERVIZIO

ART.18. RECLAMI

I reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono investire il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di Classe.

I reclami possono essere comunicati in forma orale, scritta, per telefono o via fax e seguire le procedure specificamente elaborate; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, redatti in forma scritta e debitamente firmati.

Esiste la possibilità di utilizzare dei moduli disponibili all'entrata delle due sedi. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo con un'opportuna e discreta indagine, risponde sempre in forma scritta con celerità, attivandosi per rimuovere le cause del reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

ART. 19. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, è facoltà del dirigente scolastico effettuare una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale scolastico e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere anche la possibilità di formulare proposte. All'epilogo di ogni anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola da sottoporre poi all'attenzione del Consiglio d'istituto.