



## ISTITUTO TECNICO STATALE COMMERCIALE E PER GEOMETRI "Jacopo del Duca"

[www.itcgdelduca.it](http://www.itcgdelduca.it)

Via Pietragrossa 68/70 – TEL. 0921-421415 -- FAX 0921-420371

90015 CEFALU' (PALERMO) – ITALY

E-mail: [patd04000n@istruzione.it](mailto:patd04000n@istruzione.it) - [itcgcefalu@libero.it](mailto:itcgcefalu@libero.it)

C.F. 82000410827 – COD. MIN. PATD04000N

### CARTA DEI SERVIZI

#### Documenti contenuti

- A. POF
- B. Programmazione Educativa e Didattica
- C. Regolamento di Istituto
- D. Patto di Corresponsabilità
- E. Servizi Amministrativi
- F. Condizioni Ambientali
- G. Procedure dei Reclami
- H. Valutazione del Servizio

#### PREMESSA

#### PRINCIPI GENERALI

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritte finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene erogato, diritti e doveri, modalità e tempi, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

L'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" di Cefalù, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione delle famiglie e delle agenzie culturali esterne, con la frequente ricerca di intese con gli Enti Locali, focalizzando sempre la centralità dello studente e la crescita e la valorizzazione della persona umana in formazione, si assume la responsabilità di garantire la qualità di percorsi formativi in linea con le esigenze culturali degli alunni ed in armonia con lo sviluppo socio-economico del territorio.



Scuola con Sistema di Gestione per la qualità certificato in conformità alla UNI EN ISO 9001:2000 certificato n. 13035/05/S del 07.06.2005

Per realizzare concretamente gli obiettivi prefissati l'Istituto adotta una Carta dei Servizi che ha come fonte di ispirazione fondamentale i sottorichiamati artt. 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana;

come fonte legislativa principale il Decreto Presidenza del Consiglio dei Ministri: D.P.C.M. del 7/06/95.

#### 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".

omissis

#### 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 suoi alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali.

E' prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini di scuola 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 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 alti degli studi.

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

L'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca", in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, come da legge 11 luglio 1995 n. 273, la presente "Carta dei servizi della scuola", dandone adeguata pubblicità agli utenti .

In adesione allo spirito della legge 7 agosto 1990, n. 241 ed alla direttiva Pres. Cons. Ministri del 27 gennaio 1994, questa Scuola per il settore dell'istruzione così come auspicato per gli altri enti erogatori di servizi pubblici, intende adeguarsi a regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia ed attribuisce valenza giuridica al presente documento.

Come è nella ratio delle norme generali, valide per tutte le amministrazioni, questa "Carta dei servizi" è fundamentalmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti, poiché in tal modo consente agli stessi un concreto potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Tuttavia, in considerazione del fatto che il lavoro nella fattispecie svolto ha una valenza educativo formativa la cui misurazione non è paragonabile a quella di una normale attività amministrativa, questo documento ha il fine di promuovere l'unico e reale possibile strumento capace di migliorare la qualità del servizio erogato: l'autocontrollo.



In omaggio ai principi contemplati negli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana , richiamati dalla presente Carta, l'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" di CEFALU' pratica senza alcun pregiudizio o fine particolare il suo essere aperto a tutti, si impegna a rimuovere con responsabilità "GLI OSTACOLI DI ORDINE ECONOMICO E SOCIALE CHE, LIMITANDO DI FATTO LA LIBERTA' 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".

### **Il servizio erogato si uniforma ai seguenti principi:**

#### **1. UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuto per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche. Anzi, nel rispetto di principi democratici e concretizzando il principio di uguaglianza sostanziale contenuto nel secondo comma dell'articolo 3 della Costituzione, la scuola assicura una maggiore attenzione agli alunni in situazione di svantaggio, poiché questi necessitano di percorsi individualizzati per potere esprimere al meglio le proprie potenzialità, garantendo altresì livelli di eccellenza per chi possiede i prerequisiti. La dotazione di risorse economiche, sia statali che degli enti locali saranno dirette a colmare in parte situazioni di svantaggio socio-economico.

#### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

2.1 Tutto il personale scolastico ispira la propria azione a criteri di obiettività ed equità. Il corpo docente, in particolare, considera cardine della propria azione didattica e educativa la ricerca e l'attuazione della giustizia scolastica, che si estrinseca nell'esercizio dei diritti e nell'osservanza dei doveri. I docenti in particolare collaborano con i colleghi e con tutte le componenti scolastiche per la risoluzione dei problemi collettivi; concordano le modalità di gestione delle risorse, delle strutture, degli incarichi di interesse collegiale. Tutti gli operatori scolastici concorrono al miglioramento costante del servizio erogato e cooperano per tutelare l'interesse, individuale e comune, dell'utenza.

2.2 La Scuola e tutte le sue componenti, usufruendo della collaborazione delle istituzioni collegate, assicurano l'erogazione e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme vigenti e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

#### **3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

3.1 La Scuola cura l'accoglienza e l'inserimento degli studenti nella nuova realtà scolastica. con adeguate azioni per garantire la formazione di un gruppo classe coeso nella consapevolezza che il momento iniziale del primo anno è elemento necessario e indispensabile per costruire un rapporto collaborativo tra alunni, genitori e docenti.

L'organizzazione dell'accoglienza è demandata a un'apposita commissione e si estrinseca in una serie di attività:

iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole, incontri periodici e costanti con i genitori per potenziare il rapporto collaborativo scuola-famiglia, somministrazione di questionari ai nuovi iscritti al fine di impostare una corretta programmazione educativo- didattica e creare un clima di disponibilità, ascolto, apertura. Sono altresì previste iniziative specifiche per l'integrazione degli alunni diversamente abili attraverso didattiche e programmazioni individualizzate e strumentazioni specifiche.



L'attività di integrazione prevede inoltre una collaborazione attiva con le strutture socio-sanitarie. Analogo impegno è garantito nell'eventualità che si presentino problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti in ospedale e a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie

3.2 Tutti gli operatori orientano la propria attività, per garantire uno sviluppo armonico della personalità dello studente in un clima collaborativo e sereno avendo particolare cura dello sviluppo cognitivo-affettivo relazionale e fisico, nel rispetto dell'individualità di ciascun alunno.

#### 4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 L'alunno ha facoltà di scegliere tra le Istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le Istituzioni Scolastiche Statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva dell'edificio scolastico e del numero di alunni per classe stabilito dalla legge. In caso di eccedenza di domande prevale il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei genitori, ecc). All'interno dell'istituzione scolastica l'alunno ha facoltà di scegliere tra i vari corsi ed indirizzi offerti nel ventaglio formativo. Tale scelta si estrinseca nel rispetto dei principi fissati dal Collegio dei docenti e ratificati dal Consiglio d'Istituto.

4.2 L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati dalla Scuola che attua attività di prevenzione e di controllo sull'evasione e dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza, elemento fondamentale sia dal punto di vista didattico che educativo-sociale. Infatti, l'evasione e la dispersione scolastica sono correlati con comportamenti a rischio, devianza e tossicodipendenze.

#### 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

5.1 L'attuazione della carta dei servizi è demandata a tutto il personale scolastico, ai genitori, agli alunni, attraverso una gestione partecipata delle attività scolastiche nel rispetto della normativa vigente e dei principi cui si ispira l'Istituto.

5.2 La scuola si impegna a favorire e promuovere attività extrascolastiche finalizzate alla crescita culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario scolastico, nel rispetto dei criteri generali fissati dal Consiglio d'Istituto e dalla Programmazione educativo-didattica, compatibilmente con l'organico del personale ATA e la disponibilità del personale docente.

5.3 Le attività scolastiche, si uniformano a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. .

5.4 L'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" promuove ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione capillare e trasparente.

5.5 La Scuola, per garantire un'informazione trasparente, elabora (su carta e/o supporto magnetico), adotta e pubblicizza i seguenti documenti consultabili anche sul sito web dell'Istituto [www.itcgdelduca.it](http://www.itcgdelduca.it) :

il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)

la Carta dei servizi

il Regolamento d'Istituto

il Patto di Corresponsabilità

le Comunicazioni alla famiglia



## 6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 La programmazione didattico-educativa realizzata dall'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca", garantisce il rispetto della libertà di insegnamento sancita dall'art. 33 della Costituzione, nei limiti indicati dall'art. 1 del D. L.vo n. 297 del 16. 04. 94 (T. U.), nel rispetto della coscienza morale e civile degli alunni, come stabilito nel successivo art. 2 dello stesso D. L.vo.

L'esercizio della libertà d'insegnamento trae linfa dalla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche e delle moderne tecnologie.

6.2 E' garantito l'aggiornamento del personale scolastico. A riguardo, la Scuola si impegna, nei limiti delle sue risorse finanziarie ed anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, ad organizzare corsi specifici di aggiornamento del personale scolastico ed assicura interventi organici anche su indicazioni degli Organi Collegiali.

## PARTE I

### 7. AREA DIDATTICA

7.1 La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale ed il concorso delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità dell' offerta educativa e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi funzionali al raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 L'istituzione scolastica individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini dell'istituzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri 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 delle esigenze dell'utenza.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica ed educativa del Consiglio di Classe. I compiti e lo studio domestico da parte dell'alunno costituiscono un momento utile e necessario nell'attività scolastica, in quanto rappresentano un'occasione di riflessione, verifica e consolidamento delle conoscenze e un momento di assunzione di responsabilità e sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio. Nell'assegnazione dei compiti vengono rispettati i tempi ed i ritmi d'apprendimento degli alunni.

7.5 Il rapporto docenti alunni è improntato alla correttezza e al rispetto reciproco. Gli allievi vengono coinvolti nelle attività scolastiche con stimoli positivi e gratificazioni, limitando i richiami ai casi necessari; questi ultimi avranno una funzione educativa e non dovranno assumere carattere mortificante o punitivo. I docenti educano gli alunni al confronto democratico, al rispetto delle opinioni altrui, alla tolleranza, all'ascolto empatico, alla conoscenza e al rispetto delle regole come strumento indispensabile per garantire un ordinato svolgimento della vita associata.

La carta dei servizi contiene i seguenti documenti:

- A. Piano dell'Offerta Formativa ( P.O.F.)
- B. Programmazione Educativa e Didattica
- C. Regolamento di Istituto
- D. Patto Educativo di Corresponsabilità
- E. Servizi Amministrativi



- F. Condizioni Ambientali
- G. Procedure dei Reclami
- H. Valutazione del Servizio

## A. IL PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.O.F. )

### A.1 Che cos'è il POF?: richiami dalla normativa vigente

Ogni istituzione scolastica predispone, con la partecipazione di tutte le sue componenti, il Piano dell'Offerta Formativa. Il Piano è il documento programmatico fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni scolastiche ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia.

Il Piano dell'Offerta Formativa è coerente con gli obiettivi generali ed educativi dei diversi tipi e indirizzi di studi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.

Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base degli indirizzi generali per le attività della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definiti dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori e degli studenti. Il Piano è adottato dal Consiglio di Istituto.

### A.2 Il POF (Piano dell'Offerta Formativa) della Scuola

Il Piano dell'Offerta Formativa dell'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" di Cefalù è il documento destinato a prestabilire le regole, i vincoli, i ruoli, le funzioni, le procedure che contraddistinguono la vita dell'Istituto ed in base ai quali intende perseguire obiettivi di qualità nell'espletamento del servizio.

Attraverso il Piano dell'Offerta Formativa la Scuola esprime in modo trasparente e leggibile ciò che fa, come lo fa, perché lo fa, richiamando le finalità istituzionali, le finalità formative, flettendosi alla domanda formativa, focalizzando gli obiettivi che vuole perseguire, definendo le scelte educative, le scelte didattiche, le scelte organizzative e gestionali, la metodologia individuata da adottare, le attività da svolgere ed i loro contenuti, le modalità di verifica e valutazione per accertare l'avvenuto raggiungimento delle finalità prefissate.

Il POF della Scuola tiene conto di quanto deliberato dagli Organi Collegiali, alla luce delle risorse umane e finanziarie disponibili.

Il Piano dell'Offerta Formativa comporta l'assunzione di specifiche responsabilità da parte dei soggetti interessati (alunni, docenti, personale scolastico, rappresentanti del territorio), divenendo un contratto vincolante per tutti i destinatari. (Artt. 3-4-5 del D.P.R. n. 275 dell'8 Marzo 1999 REGOLAMENTO sull'AUTONOMIA SCOLASTICA).

### A.3 A CHI E' RIVOLTO

Il POF, elaborato dai Docenti e dal Dirigente dell'Istituto, nel rispetto dell'itinerario tracciato dalle direttive ministeriali, si rivolge all'utenza ed a chiunque intenda stabilire relazioni con il nostro Istituto.

In primo luogo si rivolge agli studenti e alle famiglie che vogliano orientarsi, nella scelta della scuola superiore, verso corsi di studio che offrano una solida formazione di base e professionale, anche attraverso l'acquisizione di buone competenze informatiche.

Si rivolge, inoltre, ai rappresentanti del territorio entro cui la scuola opera ed, in particolare, agli Enti locali (Comune di Cefalù, Provincia di Palermo, Regione Sicilia), Università degli Studi di Palermo, Camera di Commercio, ASL, altre istituzioni scolastiche, Enti culturali, mondo del lavoro ed imprese, con cui instaurare un reciproco e proficuo rapporto di



collaborazione.

Da quanto sopra espresso scaturisce chiaramente la consapevolezza che il nostro Istituto ha di assumere degli impegni verso l'utenza ed il contesto sociale e del dovere rendere conto del proprio operato e del rapporto finale tra gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.

#### B LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La Programmazione Educativa e Didattica, elaborata dal Collegio dei Docenti, inserita nel PIANO dell'OFFERTA FORMATIVA dell'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" e seguita dalle successive articolazioni relative ai singoli consigli di classe, si propone quanto segue:

rileva i bisogni formativi degli studenti;  
 definisce i comportamenti comuni da assumere;  
 progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità educative delineati nei programmi delle singole discipline;  
 delineati i percorsi formativi delle classi e dei singoli alunni, adegua ad essi interventi operativi, organizzandone modalità e tempi;  
 al fine di armonizzare le attività dei Consigli di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici;  
 alla luce delle risorse finanziarie disponibili espresse dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno;  
 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.

#### C IL REGOLAMENTO D'ISTITUTO

In questo documento si regolamentano alcuni aspetti della vita della scuola che rientrano nella competenza specifica attribuita al Consiglio d'Istituto dal D.P.R.31.5.1974 n.416  
 Le norme trattate si prefiggono di regolamentare i fondamentali aspetti della vita della scuola orientando gli utenti, alunni ed operatori, alla fedeltà ai doveri, al rispetto dei diritti di tutti ed al corretto uso dei beni della comunità.

Il Regolamento d'Istituto rispetta inoltre tutte le norme contemplate nello Statuto delle studentesse e degli studenti emanato con D.P.R. 24 giugno 1998

Il Regolamento d'Istituto dell'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca", in particolare comprende:

Informazioni generali sugli Organi Collegiali operanti nella scuola;  
 Diritti e doveri degli studenti e delle studentesse nel rispetto dello specifico Statuto;

Disposizioni organizzative e di sicurezza vigenti in istituto, tra cui ,in particolare, le norme relative a:

Obbligo dell'alunno di dichiarare le proprie generalità e classe di appartenenza se richiesti dagli operatori della scuola;

Uso dei distributori automatici;

Regolamentazione degli orari di entrata nelle classi, dei ritardi, delle uscite,delle assenze e delle relative giustificazioni, delle autorizzazioni a carattere permanente;

Comportamento degli alunni riguardo al rispetto della propria ed altrui salute (divieto di fumo );



Comportamento degli alunni riguardo all'uso delle strutture, delle suppellettili e di tutto il materiale didattico scientifico in dotazione dell'istituto;  
 Comportamento in caso di emergenza;  
 Divieto di utilizzo dei telefoni cellulari;  
 Modalità di comunicazione alle famiglie riguardanti l'andamento didattico e disciplinare degli alunni;  
 Griglia di corrispondenza fra violazione del precetto e sanzioni disciplinari;  
 Impugnazione ricorsi, reclami;  
 Diritti e doveri dei genitori;  
 Compiti e competenze del personale della scuola;  
 Compiti del coordinatore del consiglio di classe e del verbalizzante;  
 Diritti e doveri del personale del personale docente e non docente

## D PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

”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”. (DPR 24 giugno 1998 n. 249)

L'I.T.C.G. “Jacopo Del Duca” di Cefalù, in piena condivisione con l'art. 5 bis dello Statuto delle Studentesse e degli Studenti, propone il presente “Patto educativo di corresponsabilità” finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa diritti e doveri nel rapporto tra istituzione scolastica autonoma, studenti e famiglie. Esso comporta da parte dei contraenti (studenti/docenti/genitori) un impegno di corresponsabilità finalizzato alla realizzazione dell'obiettivo comune di accrescere l'efficacia e la fruibilità dell'insegnamento, per un'armonica e proficua formazione e crescita dell'alunno.

Il rispetto di tale patto costituisce un punto importante per costruire un rapporto di fiducia reciproca che permetta di innalzare la qualità dell'Offerta formativa e guidare gli alunni al successo scolastico.

Il contratto comprende l'esplicazione degli:

impegni degli alunni nel progetto educativo  
 impegni degli insegnanti nel progetto educativo  
 impegni dei genitori nel progetto educativo.

## IMPEGNI DEGLI ALUNNI NEL PROGETTO EDUCATIVO

L'allievo si impegna a:

Rispettare il “Regolamento d'Istituto”;  
 Assicurare la regolarità di frequenza;  
 Presentarsi puntuale alle lezioni (inizio h.08.10); curare l'igiene personale ed indossare un abbigliamento decoroso per il rispetto di sé e degli altri;  
 Spegnere i telefoni cellulari e gli altri dispositivi elettronici durante le ore di lezione, in quanto è severamente proibito l'uso all'interno dell'edificio scolastico (C.M. del 15 03 2007);  
 Mantenere un contegno corretto e rispettoso nei confronti di tutto il personale della scuola e



dei propri compagni;  
 Utilizzare correttamente le strutture e gli strumenti della scuola, senza arrecare danni e avendone cura come fattore di qualità della vita della scuola;  
 Rispettare i regolamenti relativi all'utilizzo dei laboratori, della palestra, della biblioteca;  
 Presentarsi a scuola fornito dell'occorrenza richiesto per le attività didattiche e l'adempimento dei propri doveri;  
 Seguire con attenzione quanto gli viene insegnato e intervenire in modo pertinente, contribuendo ad arricchire lezioni con le proprie conoscenze ed esperienze;  
 Svolgere le attività di studio, i compiti e i lavori affidati per casa con attenzione, serietà e puntualità;  
 Esplicitare agli insegnanti le proprie, eventuali, difficoltà, impegnandosi con ordine e serietà nel recupero delle medesime;  
 Frequentare con serietà e regolarità i corsi pomeridiani di recupero, nel caso in cui si riportino gravi insufficienze nelle valutazioni quadrimestrali.

### IMPEGNI DEGLI INSEGNANTI NEL PROGETTO EDUCATIVO

I Docenti si impegnano a:

Rispettare il regolamento d'Istituto;  
 Rendere consapevoli gli allievi del lavoro che si intende svolgere;  
 Illustrare con chiarezza agli allievi i compiti loro richiesti verificandone la realizzazione;  
 Garantire la massima trasparenza nella valutazione esplicitandone i criteri;  
 Spiegare le motivazioni e le finalità delle verifiche proposte;  
 Non sottoporre, di norma, l'alunno a più di due verifiche nell'arco di una giornata;  
 Distribuire le verifiche in modo equilibrato nell'arco del quadrimestre;  
 Riportare corretti entro un tempo ragionevole i compiti in classe;  
 Adottare atteggiamenti improntati a fiducia, reciproca stima, scambio e comunicazione instaurando con tutti i genitori un rapporto improntato alla collaborazione e alla disponibilità al fine di favorire lo "stare bene" a scuola dei loro figli;  
 Comunicare ai genitori le difficoltà dimostrate dai loro figli nel corso della vita scolastica sia sul piano del comportamento che dell'apprendimento per trovare soluzioni condivise adeguate;  
 Creare un positivo clima di classe per favorire l'efficacia dell'azione educativo-didattica.  
 Assicurare il rispetto della legge sulla Privacy (D.L.vo 196/2003).

### IMPEGNI DEI GENITORI NEL PROGETTO EDUCATIVO

I Genitori si impegnano a:

Rispettare il regolamento d'Istituto;  
 Conoscere il Piano dell'Offerta Formativa della scuola;  
 Collaborare attivamente con i docenti nella condivisione di una comune azione educativa e formativa;  
 Contribuire ad instaurare un clima di comprensione, rispetto e fiducia tra scuola e famiglia;  
 Giustificare sempre le assenze ed i ritardi dello studente utilizzando l'apposito libretto;



Limitare al massimo le richieste di ingressi posticipati ed uscite anticipate degli allievi all'Istituto

Risarcire la scuola per i danni arrecati agli arredi, alle attrezzature ed ai servizi provocati da comportamenti non adeguati;

Controllare ed eventualmente documentare le assenze dei figli;

Rivolgersi, in primo luogo, a docenti e DS, in presenza di problemi;

segnalare tempestivamente alla scuola eventuali problemi legati alla frequenza, alla motivazione, alla salute, al rendimento scolastico del figlio per concordare eventualmente, ove necessario, idonei provvedimenti e correttori all'azione didattica;

formulare pareri e proposte direttamente o tramite la propria rappresentanza eletta nei consigli di Classe e nel Consiglio d'Istituto, per il miglioramento dell'offerta formativa.

#### IMPEGNI DEI COLLABORATORI SCOLASTICI

I Collaboratori scolastici si impegnano a:

Sorvegliare gli alunni nelle aule, nei laboratori e negli spazi comuni in occasione di momentanea assenza degli insegnanti;

Sorvegliare gli ingressi degli edifici scolastici con apertura e chiusura degli stessi;

Garantire la pulizia dei locali scolastici, degli arredi e degli spazi scoperti;

Collaborare attivamente con insegnanti e genitori nel processo formativo ed educativo degli alunni;

Assicurare il rispetto della legge sulla Privacy (D.L.vo 196/2003).

#### IMPEGNI DEL PERSONALE DI SEGRETERIA

Il Personale di segreteria si impegna a:

Fornire efficienza e qualità nel servizio nel rispetto delle esigenze dell'utenza;

Assicurare il rispetto della legge sulla Privacy (D.L.vo 196/2003).

#### IMPEGNI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

Il Dirigente Scolastico si impegna a:

Fare da garante per l'effettivo rispetto del Patto.



## PARTE II

## E. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare:

celerità delle procedure  
 trasparenza  
 tutela della privacy  
 cortesia e celerità nei confronti dell'utenza  
 Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di lavoro funzionale alle esigenze degli utenti. Gli uffici sono aperti al pubblico da lunedì a sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

La distribuzione dei moduli di iscrizione alle classi è effettuata 'brevi manu' o durante l'orientamento scolastico.

Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi si perfeziona all'atto della consegna della domanda. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta.

I documenti di valutazione degli alunni sono illustrati e consegnati dal dirigente scolastico o dai docenti incaricati ai genitori. Il rilascio dei diplomi e la restituzione dei documenti anagrafici è effettuata, nei giorni stabiliti, a seguito di comunicazione scritta dagli interessati.

Il personale ausiliario è incaricato della sorveglianza dei locali scolastici, del ricevimento del pubblico e fornisce le prime informazioni all'utenza. Nelle comunicazioni telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi. Le comunicazioni scritte sono sempre firmate dal responsabile del procedimento.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico in orari di servizio, preferibilmente previo appuntamento telefonico.

E.1 Criteri individuati e seguiti dall' I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" riguardo alla circolazione delle informazioni:

Le informazioni vengono ufficializzate dall'esposizione in un'apposita bacheca; in essa sono esposti:

orario delle lezioni  
 albi d'istituto  
 informazioni di carattere generale  
 calendario scolastico.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

bacheca sindacale  
 bacheca genitori alunni.

Sono assicurati spazi ben visibili per:

a. documento POF



- b. Carta dei Servizi
- c. Regolamento di Istituto

L'Istituto garantisce la circolazione delle informazioni con le seguenti modalità:

sollecita, mediante circolari interne o avvisi, incontri con le famiglie, con Enti ed Associazioni Culturali su specifiche problematiche del processo formativo;  
 invita esperti del mondo della cultura, del lavoro e degli Enti territoriali, al fine di tenere seminari di orientamento rivolti agli studenti delle classi finali;  
 presso la Portineria e presso gli Uffici di Segreteria della Scuola sono presenti gli operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;  
 il Regolamento d'Istituto è affisso all'Albo e viene letto e commentato dai Docenti in tutte le classi nei primi giorni dell'anno scolastico.

### PARTE III

#### F CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Ambiente scolastico dell'I.T.C.G. "Jacopo Del Duca" deve essere pulito, accogliente e sicuro.

Le condizioni d'igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola sicura e confortevole per gli studenti e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante pulizia e igiene dei servizi e dei locali (aule didattiche, laboratori, biblioteca, palestra, corridoi, ingresso principale ).

La Scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico.)

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali:

aule per lo svolgimento dell'attività didattica e loro dotazioni;

aule speciali e laboratori e loro dotazioni;

dotazioni, utilizzazione per attività curricolari ed extracurricolari della palestra;

l'Aula Magna adibita alle riunioni ed agli incontri culturali;

Vice Presidenza, Sala docenti;

dotazione della biblioteca, orari e modalità per l'accesso e la consultazione di libri e riviste;

servizi igienici e loro ubicazione;

abbattimento delle barriere architettoniche;

uscite di sicurezza e impianto antincendio;

impianto elettrico a norma e laboratori attrezzati con misure di sicurezza;

esistenza di spazi interni per posteggi dei motocicli ed impianti sportivi;

Piano di Sicurezza costantemente aggiornato, con allegato Documento di Valutazione rischi

Piano di Evacuazione dell'edificio in caso di pericolo e di calamità naturali.

I suddetti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali sono garantiti dall'I.T.C.G.

"Jacopo Del Duca" mediante il PIANO di Sicurezza dell'Istituto, elaborato in base al D.Lgs 626/94 e successivi aggiornamenti, fatte salve le competenze e le responsabilità in materia di Manutenzione ordinaria e straordinaria, di Sicurezza e di Igiene dei locali da parte della Provincia di Palermo



## G PROCEDURA DEI RECLAMI

La presentazione dei reclami è intesa dalla scuola quale stimolo volto al miglioramento del servizio offerto.

I reclami possono esser espressi in forma orale, scritta, telefonica, per fax ed e mail e devono contenere generalità, indirizzo, e recapito del proponente. I reclami orali e telefonici, entro breve termine devono essere riformulati per iscritto al Dirigente Scolastico, che dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, celermente e comunque non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio d'Istituto sull'anno scolastico.

## H. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione scolastica pianifica ed attua processi di monitoraggio e misurazione al fine di analizzare i risultati e assicurare:

la conformità dei propri servizi;

migliorare in modo continuativo l'efficacia del sistema scolastico

I dati dell'attività di monitoraggio e misurazione vengono raccolti e analizzati al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema scolastico e valutare dove possono essere apportati miglioramenti dell'efficacia del sistema stesso. L'elaborazione dei dati risultante dall'attività di monitoraggio e misurazione fornisce informazioni in merito a:

livello della soddisfazione dell'utenza

conformità ai requisiti del servizio scolastico

opportunità per l'individuazione di azioni preventive.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio sarà effettuata una rilevazione mediante questionario rivolto agli alunni, ai genitori e a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici.

## ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano, in materia, nuove disposizioni normative; eventuali integrazioni potranno essere deliberate dagli organi collegiali per sopravvenute esigenze e/o necessità.

