



## **CONVITTO NAZIONALE “S. ROSA”**

LICEO SCIENTIFICO ANNESSO

C.M.:PZVC01000G C.F.:80003870765

TEL E FAX 0971-45257 DIREZIONE 0971-45654 E-mail: pzvc01000g@istruzione.it

**POTENZA**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**del**

## **CONVITTO NAZIONALE “S. ROSA”**

e del LICEO SCIENTIFICO STATALE ANNESSO

TEL. E FAX 0971-45257 DIREZIONE 0971-45654 e-mail: pzvc01000g@istruzione.it

**POTENZA**

### ***Riferimenti normativi:***

*Artt. 3, 21, 33 e 34 Costituzione*

*C.C.N.L Comparto Scuola del 4 Agosto 1995*

*Legge 7 Agosto 1990, n. 241*

*D.lgs 3 Febbraio 1993 n. 29*

*Legge 14 Gennaio 1994, n. 20*

*Direttiva P.C.M. 27 Gennaio 1994*

*Direttiva P.C.M. 11 Ottobre 1994*

*D.P.C.M. 19 Maggio 1995*

*D.P.C.M. 7 Giugno 1995*

*Direttiva P.C.M. 21 Luglio 1995, n.254*

*D.L. 12 Maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 Luglio 1995, n.273*

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza, presentazione e valutazione di tutti i servizi e delle prestazioni che ogni istituto scolastico offre agli studenti, ai genitori e a tutte le parti sociali coinvolte. Le basi di riferimento sono la Costituzione Italiana agli artt. 3, 21, 33 e 34 e il testo della G.U. n. 138 del giugno 1995, ma le caratteristiche proprie di ogni istituto scolastico richiedono l'individuazione di modalità e di strumenti operativi specifici.

Ne consegue che, se i principi fondamentali e le linee di indirizzo sono comuni e uguali tra tutti gli istituti, ogni realtà deve, nell'ambito della propria autonomia e responsabilità, definire tempi, modalità e strumenti di attuazione.

Questo Istituto ha introdotto la Carta dei Servizi dall'anno scolastico 1997/98 e la adegua, ogni qualvolta sia necessario, in relazione a nuove esigenze dell'utenza e dell'istituzione. Infatti, per il conseguimento delle sue finalità istitutive, occorre il consenso di tutte le parti coinvolte. Nel contempo, è necessario attivare modalità e strumenti operativi attraverso un processo di mediazione che tenga conto sia dei bisogni di ciascuna parte, sia dell'esigenza di apportare graduali cambiamenti al proprio modo di pensare e di operare, in uno spirito di convergenza, di comprensione e di collaborazione.

La Carta dei Servizi ha come scopo finale la crescita culturale, didattica ed educativa dello studente e richiede una continua e permanente formazione da parte di insegnanti, educatori, genitori e personale non docente.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **ART. 1**

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso - è aperto a tutti e garantisce la libertà di scelta; sono ammessi alunni convittori , semiconvittori e semiconvittrici senza distinzione , di razza, di religione, di etnia, di cittadinanza, di condizioni psicologiche e socioeconomiche.

### **ART. 2**

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso - pone a fondamento della sua azione il rispetto dell'alunno nella piena consapevolezza del valore che la persona umana

assume, indipendentemente dall'età; gli operatori tutti si impegnano ad educare attraverso il dialogo ed il convincimento.

#### ART. 3

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso - si propone come centro culturale e sede di formazione permanente; organizza attività formative sia in orario scolastico, sia extrascolastico; promuove la più ampia partecipazione dei genitori alla vita dell'istituzione e ne stimola la collaborazione con i docenti e con gli educatori per la realizzazione degli standard generali dei servizi. Semplifica a tale scopo le procedure per poter garantire alle famiglie un'informazione quanto più possibile completa e trasparente. Informa puntualmente i potenziali destinatari dei servizi che offre.

#### ART. 4

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso - si è dotato di Progetti educativi, riportati nel P.O.F. del Liceo annesso, nel P.E.I. del Convitto Nazionale "S. Rosa", e garantisce un piano annuale delle attività educativo-didattiche che viene definito entro il 31 ottobre di ogni anno, pubblicizzato e depositato in Segreteria.

#### ART. 5

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso- avvalendosi della collaborazione di tutte le componenti professionali del personale, garantisce, attraverso il proprio Progetto educativo unitario ed integrato, la continuità educativa ed assicura, con la programmazione educativo-didattica ed i piani annuali delle attività, una formazione di buon livello adeguata alle potenzialità di ogni alunno. Favorisce, con interventi mirati, il processo di maturazione globale, l'acquisizione delle competenze di base ed il conseguimento degli obiettivi programmati in ogni ordine di scuola.

#### ART. 6

Tutti gli operatori dei servizi si impegnano con la loro azione e con il loro comportamento a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni soprattutto nella fase di ingresso e nelle situazioni particolarmente difficili. Gli stessi si impegnano, altresì, a favorire l'inserimento e l'integrazione dei nuovi alunni nel rispetto e nel riconoscimento dei diritti e degli interessi dello studente. Gli operatori, inoltre, ispirano la propria azione a criteri di obiettività e di equità.

#### ART. 7

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso - assicura un ambiente pulito, accogliente ed idoneo. L'Istituto è aperto tutti i giorni fatta eccezione della domenica e dei giorni festivi.

Gli orari di servizio del personale sono flessibili ed assicurano la presenza di uno o più operatori amministrativi in orario antimeridiano (8.00 -14.00) dal lunedì al sabato in orario pomeridiano dalle ore 14.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì. Per la piena attuazione dell'offerta formativa integrata prevista dal P.O.F., l'orario di servizio di tutte le componenti è improntato su criteri che assicurino efficienza ed efficacia.

#### ART. 8

L'Istituzione Convitto Nazionale "Salvator Rosa" – Liceo Scientifico annesso, avvalendosi dell'informatizzazione di tutti gli uffici, garantisce una buona qualità organizzativa ed una più ampia e completa informazione. Un servizio di telefonia favorisce la comunicazione dentro e fuori dell'istituto. All'ingresso, in portineria, agiscono operatori competenti a fornire le principali informazioni. Tutti gli operatori sono muniti di un cartellino di riconoscimento che indossano in modo visibile.

#### ART. 9

Docenti, educatori e non docenti, consapevoli dell'importanza dell'aggiornamento e della formazione, si impegnano a seguire corsi organizzati dal e nell'Istituto o in modo autonomo. Si impegnano, altresì, a programmare collegialmente un piano annuale delle attività nel rispetto sia dei principi dettati dall'autonomia che delle indicazioni nazionali. Nell'ambito delle loro competenze tutti gli operatori assicurano la continuità e la regolarità dei servizi e delle attività educative anche in situazioni di conflitto sindacale, in conformità a quanto la legge ed il contratto collettivo prescrivono in materia.

#### ART. 10

La valutazione dei risultati dei servizi offerti è demandata al personale che, nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, al termine di ciascun anno scolastico, dopo aver raccolto tutte le notizie utili, anche a mezzo di questionari, esprime un giudizio sull'operato dell'Istituto e delle sue componenti, nonché sull'adeguatezza degli obiettivi raggiunti, in correlazione a quanto stabilito nei programmi ministeriali e nel rispetto degli ordinamenti. Protagonista del miglioramento della qualità del servizio scolastico è tutto il personale del Convitto nelle sue diverse componenti (il Dirigente scolastico, i Docenti, gli Educatori e il personale ATA) che opera secondo criteri di programmazione e di controllo in itinere a diversi livelli.

## **PARTE I –Diritti dell'alunno (convittori e semiconvittori) e della famiglia**

#### ART. 11

L'alunno ha diritto ad una formazione culturale e umana qualificata che rispetti e valorizzi l'identità di ciascuno e sia aperta alla pluralità delle idee.

#### ART. 12

La scuola persegue la continuità dell'apprendimento e valorizza le inclinazioni personali degli alunni anche attraverso una adeguata informazione alle famiglie, promuove la solidarietà tra i suoi componenti e tutela il diritto dell'alunno e della famiglia alla riservatezza.

#### ART. 13

La famiglia ha diritto di essere informata sulle decisioni e sulle norme che regolano la vita della scuola e di parteciparvi attivamente e responsabilmente.

#### ART. 14

Il Dirigente scolastico, i docenti e gli educatori attivano con le famiglie un dialogo costruttivo sulle scelte dell'organizzazione della scuola.

#### ART. 15

L'alunno ha diritto ad una valutazione trasparente e tempestiva, volta ad individuare i propri punti di forza e di debolezza e a migliorare il proprio rendimento.

#### ART. 16

La famiglia ha diritto di scegliere le attività aggiuntive facoltative offerte dalla scuola, organizzate secondo tempi e modalità che tengano conto dei ritmi di apprendimento e delle esigenze degli alunni.

#### ART. 17

Gli alunni stranieri (qualora presenti) hanno diritto al rispetto della vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartengono.

#### ART. 18

La scuola si impegna ad assicurare:

*a) un ambiente favorevole alla crescita integrale della persona e un servizio educativo e didattico di qualità;*

*c) offerte integrative, anche mediante la collaborazione di Enti o Associazioni;*

*d) iniziative concrete per il recupero di situazioni di svantaggio;*

*e) la salubrità e la sicurezza degli ambienti che sono adeguati a tutti gli alunni anche con handicap;*

*f) la disponibilità di una strumentazione tecnologica;*

*g) servizi di sostegno e promozione della salute e di assistenza psicologica;*

*h) la comunicazione delle uscite didattiche programmate dai Docenti/Educatori con congruo anticipo e con l'indicazione della durata, dell'ora di uscita e del presumibile rientro a scuola e ogni notizia utile riguardante il luogo dell'attività didattica e il nominativo dei Docenti/Educatori accompagnatori;*

*i) la promozione e lo sviluppo della cultura al volontariato ed alla solidarietà tra i popoli come metodo educativo per una crescita civica e sociale dello studente;*

*l) iniziative di carattere sportivo e ludico al fine di aiutare lo studente nella crescita fisica e psicofisica;*

*m) promozione e sviluppo di un clima positivo e motivato all'interno della struttura scolastica; attivazione di specifiche iniziative sia per determinati momenti significativi dell'anno scolastico (come accoglienza e nuovi inserimenti), sia per i progetti o le ricerche più significative (presentazione del lavoro prodotto dagli studenti), sia per avvenimenti sociali di particolare rilevanza.*

#### ART. 19

I Docenti e gli Educatori sono consapevoli che l'apprendimento è condizionato non solo dalla quantità e qualità dei contenuti, ma anche da fattori emotivi e relazionali e si impegnano a soddisfare il bisogno di interrelazione, creando un clima sereno, nel quale lo studente possa esplorare, sperimentare ed imparare anche dai propri errori, in cui si percepiscano comprensione e rispetto reciproci, in un contesto di lavoro ben definito, organizzato con regole note e condivise, con obiettivi chiaramente determinati e risultati trasparenti.

#### ART. 20

La scuola garantisce e disciplina nel proprio regolamento l'esercizio del diritto di riunione e di assemblea dei genitori e degli studenti a livello di classe e di Istituto.

## **PARTE II -Area didattica**

#### ART. 21

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il consenso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza secondo le esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

#### ART. 22

La scuola individua ed elabora gli strumenti per favorire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istituzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

#### ART. 23

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

#### ART. 24

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, con il coinvolgimento degli educatori e delle famiglie, tengono conto dei tempi di apprendimento e di studio degli studenti. Nel Liceo, nell'ambito della Programmazione Educativa, sono equamente rispettati i momenti di verifica (per ogni classe non oltre due verifiche scritte nello stesso giorno e non oltre sei scritte nella

settimana). Ciò significa realizzare una Programmazione coordinata e ordinata da parte del corpo docente.

#### ART. 25

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio.

#### ART. 26

Il voto deve essere palesemente comunicato al termine della verifica e, nella fascia della scuola dell'obbligo, fatto riportare sul diario dell'alunno.

#### ART. 27

Nella concretizzazione degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dalla programmazione educativo-didattica, si assicurano agli allievi nelle ore curricolari ed extracurricolari i giusti tempi da dedicare allo svago, all'attività sportiva e all'arricchimento formativo.

#### ART. 28

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non ricorrono ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

#### ART. 29

L'Istituto garantisce l'elaborazione, adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

### **1. Piano offerta formativa**

Il P.O.F., elaborato dall'Istituto, contiene le scelte educative, organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse di Istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

Il POF viene redatto entro il 31 ottobre, per darne la massima diffusione viene pubblicato sul sito Web dell'Istituto ed è visionabile anche presso l'ufficio informazioni e la sala insegnanti.

### **2. Regolamento di Istituto del Convitto, del semi convitto e del Liceo (allegati in calce)**

### **3. Programmazione didattica ed educativa**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe:

- delinea il percorso formativo della classe, in considerazione delle caratteristiche della stessa e di

eventuali situazioni particolari di singoli studenti;

- 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 sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati da parte del Consiglio di Classe, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono *in itinere*.

La programmazione didattico-educativa e i piani di lavoro annuali sono presentati entro la fine del mese di ottobre agli studenti del Liceo durante le ore di lezione dai singoli insegnanti ed educatori. È comunque possibile richiederne copia alla segreteria didattica.

### **ART. 30 -Contratto formativo**

Il contratto formativo è inteso come dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce in particolare tra il Docente e la famiglia, coinvolge la classe, gli organi dell'Istituto e quelli esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza con gli obiettivi definiti nei diversi livelli istituzionali,

lo **studente e la famiglia** sono informati su:

*1 obiettivi didattici ed educativi del curricolo*

*2 percorso per raggiungerli*

*3 fasi del curricolo;*

il **docente / educatore**:

*1 esprime la propria offerta formativa*

*2 motiva il proprio intervento didattico*

*3 esplica le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;*

il **genitore**:

*1 conosce l'offerta formativa*

*2 esprime proposte*

*3 collabora (qualora necessario) nelle attività*

*4 partecipa ai colloqui coi docenti e con gli educatori*

*5 controlla, nella scuola dell'obbligo, tutti i giorni il diario per essere informato su eventuali comunicazioni scuola-famiglia*

*6 è puntuale nelle giustificazioni*

*7 verifica che compiti e lezioni siano stati svolti*

*8 controlla il contenuto dello zaino.*

## **PARTE III -Servizi amministrativi**

### ART. 31

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

*1 celerità delle procedure;*

*2 trasparenza;*

*3 informatizzazione dei servizi di segreteria;*

*4 flessibilità degli orari degli uffici a contatto con pubblico.*

### ART. 32

Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano dalle ore 10.30 alle ore 12.30 dal lunedì al sabato, in orario pomeridiano dalle ore 14.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.

### ART. 33

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista " nei giorni previsti e pubblicizzato in modo efficace.

### ART. 34

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di **3/50** giorni lavorativi .

### ART. 35

Gli attestati e documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, previa richiesta, a partire dal **15°** giorno lavorativo dalla pubblicazione dei risultati finali

### ART. 36

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai docenti incaricati entro 5 giorni dal termine delle operazioni dell'ultimo scrutinio.

### ART. 37

Il Consiglio di Istituto delibera sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

### ART. 38

L'ufficio di Direzione riceve il pubblico su appuntamento da fissare con l'ufficio informazioni anche telefonicamente.

#### ART. 39

Per assicurare all'utenza facilità e chiarezza nell'informazione, il Convitto Nazionale "Salvator Rosa" e il Liceo Scientifico annesso assicurano spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare sono predisposti:

*1 tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei Docenti, funzioni e dislocazione del personale A.T.A.);*

*2 tabella dell'organizzazione e degli orari degli Uffici (Presidenza, uff. Collaboratori Presidenza, ufficio informazioni, segreteria didattica, ufficio personale, uffici amministrativi);*

*3 albi d'Istituto.*

Sono resi disponibili appositi spazi per:

*1 bacheca sindacale*

*2 bacheca dei docenti*

*3 bacheca studenti.*

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi. Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

## PARTE IV -Condizioni ambientali della scuola

#### ART. 40

L'ambiente della scuola è pulito e accogliente.

#### ART. 41

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. In particolare il personale ausiliario, con la dovuta collaborazione dell'utenza, si impegna a garantire una costante igiene dei servizi.

#### ART. 42

La scuola 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).

#### ART. 43

Il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità è esposto nei corridoi dell'Istituto, in tutte le aule e nel laboratorio di informatica.

### PARTE V -Procedura dei reclami e valutazione del servizio

#### ART. 44 -Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e -mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, comunque, essere sottoscritti; i reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito 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 il reclamo.

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

#### ART. 45 -**Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori o al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione dei quesiti possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'Amministrazione scolastica e degli Enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **PARTE VI –Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi e comunque a norma di legge