



**C**ongregazione **S**uore  
*Salesiane Sacri Cuori*

## **PREMESSA**

La scuola secondaria di Secondo Grado “Suore Salesiane dei Sacri Cuori” di Barletta, è una scuola di ispirazione cristiana e cattolica, che intende promuovere la formazione integrale dei suoi alunni, nello spirito delle leggi italiane, sia quelle generali che quelle specifiche del Ministero competente e nello spirito degli orientamenti della Chiesa Cattolica, specialmente per quanto riguarda il settore dell’istruzione e dell’educazione. Attraverso la presente Carta dei Servizi, intende implementare un processo “di qualità” all’interno dei servizi offerti dalla scuola. La Carta dei Servizi ha l’obiettivo di rendere noti e trasparenti i criteri fondamentali a cui la scuola si ispira, i sistemi di controllo e valutazioni, le procedure di reclamo e i servizi che intende fornire.

### **CHE COS’È LA CARTA SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento rivolto verso l’esterno, alle famiglie, agli Enti locali, al pubblico. È il primo documento che viene consegnato al cittadino che accede ai servizi offerti dalla scuola. Per questa ragione, la Carta dei Servizi rappresenta il quadro di riferimento di tutti gli altri documenti vigenti nella scuola. Attraverso la Carta dei Servizi il cittadino conosce la nostra scuola nei suoi diversi aspetti (organizzativi, educativi...) e l’esistenza di altri documenti esplicitano in modo più specifico i percorsi e gli aspetti di qualità che la scuola ha scelto.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie i servizi educativi per la gli adolescenti e i loro genitori che si avvalgono dello stesso , oltre agli operatori dei servizi stessi.

### **IL PERCHÉ DELLA CARTA SERVIZI**

La costruzione della Carta dei servizi fa parte di un progetto di ricerca che ha al suo centro il tema della partecipazione e della condivisione di una cultura della qualità dei servizi per la prima infanzia.

La scelta non è stata solo quella di costruire un documento partecipato che renda conto dell'esistente e che consenta un confronto costante con l'utenza, ma anche quella di costruire un percorso interattivo di riflessione che continui anche dopo la messa a punto preliminare e la diffusione del documento. In questo modo si è voluto porre l'accento sul processo di confronto e di scambio che sta alla base della costruzione del documento stesso e, soprattutto, su quello che si aprirà in seguito alla sua diffusione.

Tutto ciò si traduce concretamente nel rispetto costante e continuativo di alcuni requisiti che sono gli “*standard qualitativi dei servizi educativi*”, quali:

- un elevato livello di benessere psicofisico dell’alunno, con particolare attenzione alla qualità dell’inserimento;
- una progettazione didattico/educativa efficace, attenta ai bisogni dello studente e delle loro famiglie e trasparente negli obiettivi e nelle modalità;

- un'elevata soddisfazione del cliente inteso sia come ragazzo che come famiglia;
- un'attenzione costante alla salvaguardia degli ambienti, della struttura e delle attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio;
- il perseguimento di una soddisfacente qualità del servizio di mensa scolastica intesa come educazione alimentare, gradimento, igienicità e salubrità.

Gli standard qualitativi definiti sono monitorati grazie alla definizione di un sistema di indicatori tenuti sotto controllo.

Parte integrante della Carta dei servizi sono il Piano dell'Offerta Formativa, la Programmazione Educativa e Didattica.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

In ottemperanza al D.P.C.M. pubblicato nella G.U. n. 138 del 15/6/95, l'I.T.C. e Liceo "Suore Salesiane dei Sacri Cuori" di Barletta si ispira agli ideali educativi cristiani e s'impegna ad erogare un servizio di educazione e d'istruzione in forma obiettiva e democratica nei confronti di tutti gli utenti.

Inoltre, il nostro Istituto ha conseguito il riconoscimento della parità scolastica ai sensi della Legge 10 Marzo 2000 n. 62, con D.M. 28.01.2001 prot. N. 488/4136 del Ministero della Pubblica Istruzione, pertanto, rispetta gli impegni stabiliti nella normativa in materia (Circolari Ministeriali n.63 del 15 giugno 2000 e n. 31 del 18 marzo 2003).

### **1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

I servizi scolastici offerti dalla scuola sono basati sul principio dell'uguaglianza e non tengono conto delle differenze sociali, culturali, economiche, religiose e di etnia.

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, tendendo, attraverso il processo formativo, ad eliminare eventuali situazioni problematiche socio-ambientali di provenienza degli alunni.

### **2. REGOLARITÀ**

L'Istituto Paritario "Suore Salesiane dei Sacri Cuori" di Barletta, attraverso tutte le sue componenti, s'impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

A tal fine, garantisce ampia e tempestiva informazione alle famiglie qualora, per motivi imprevedibili e non programmabili, ci fosse una interruzione dei servizi.

### **3. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA**

La direzione, il personale, i genitori, gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

La scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi ed in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

Le attività scolastiche si uniformano a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, conformando in particolare l'orario di funzionamento, l'orario di lavoro e quello di servizio di tutte le componenti alle esigenze dell'utenza.

La Direzione, nei rapporti con l'utenza, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, s'impegna a rispettare i principi di semplificazione delle procedure e di trasparenza dell'informazione.

### **4. NOMINA DEL PERSONALE E LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO**

Le modalità di assunzione e di nomina del personale, nonché i diritti, i doveri, le attribuzioni e le mansioni dello stesso sono fissati da apposito regolamento, preso in visione dal Comitato di Gestione, nel rispetto comunque delle vigenti norme, in particolare dalla legge 62/2000 e del Contratto Collettivo di Lavoro della ADIGEA.

La scuola può avvalersi per alcune mansioni ed attività di personale volontario ad integrazione e supporto di quello ordinario, anche in attività di insegnamento purché quest'ultime abbiano esclusivo carattere di complementarietà rispetto a quelle svolte da personale assunto ed integrarsi armonicamente secondo gli indirizzi della direzione nel rispetto della normativa vigente.

Il personale docente e non docente, oltre che professionalmente idoneo, deve essere di provata moralità e deve condividere l'indirizzo cristiano della scuola ed attuarlo nel proprio ambito di competenza.

L'azione educativa viene svolta in stretta collaborazione con la famiglia e con la comunità valorizzando le forme di partecipazione comunitaria.

Per le proprie finalità si avvale delle didattiche e dei mezzi più idonei ed in particolare di un proprio progetto educativo che si attiene agli orientamenti educativi e didattici dello Stato e fedele all'ispirazione cristiana della scuola stessa. La programmazione educativa è tesa a garantire

- 1) la libertà d'insegnamento da parte del docente;
- 2) il rispetto della personalità dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, comunitari e cristiani.

# **DIRITTI E DOVERI**

Di seguito sono riportati i principali diritti/doveri delle categorie di utenza del servizio scolastico.

## **1. DIRITTI/DOVERI DELL'ALUNNO:**

- Diritto dell'alunno all'esito positivo;
- Diritto all'auto-realizzazione;
- Diritto all'autonomia personale;
- Diritto allo sviluppo e al riconoscimento delle risorse personali.

## **2. DIRITTI/DOVERI DEL GENITORE:**

- Diritto all'esercizio della libertà;
- Diritto all'esercizio della responsabilità personale in ordine ai diritti del figlio;
- Diritto all'informazione e documentazione;
- Diritto alla proposta;
- Diritto al confronto;
- Diritto alla consulenza ed al rispetto del ruolo genitoriale.

## **3. DIRITTI/DOVERI DEL DOCENTE E DEGLI ALTRI OPERATORI:**

- Diritto del docente all'esercizio della libertà-responsabilità professionale in ordine ai percorsi educativi (osservazione, ricognizione, ecc.);
- Diritto all'aggiornamento;
- Diritto alla ricerca;
- Diritto dell'operatore della scuola alla formazione;
- Diritto dell'operatore della scuola al rispetto delle competenze.

## **AREA DIDATTICA**

L'Istituto Secondario di Secondo Grado Paritario "Suore Salesiane dei Sacri Cuori", come centro promotore di formazione cristiana, sociale e culturale, si prefigge di migliorare costantemente la qualità delle attività educative, attraverso l'indispensabile collaborazione delle famiglie degli alunni.

Ogni insegnante nel rapporto educativo, deve porsi come figura positiva e rassicurante, instaurando un clima sereno e costruttivo per una educazione integrale della personalità, in una visione cristiana della vita.

- identificare esigenze di ordine materiale e non, per migliorare la qualità della vita dei ragazzi nel contesto scolastico e familiare;
- promuovere lo sviluppo psicofisico degli alunni nel rispetto dei tempi, dei ritmi, degli stili cognitivi e di apprendimento in un ambiente "educatore" che consenta organizzate ed articolate esperienze in un clima rassicurante e piacevole che faciliti l'esplorazione e la ricerca;
- programmare curricula flessibili che prevedano attività didattiche differenziate, progressive e mediate, escludendo impostazioni precocemente disciplinistiche e trasmissive.

## **OFFERTA FORMATIVA**

La programmazione educativa e l'offerta formativa della scuola secondaria è illustrata nel POF - PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA, documento fondamentale che esplicita la progettazione curricolare di base, integrativa, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Il POF, depositato presso la scuola, illustra anche le iniziative e i progetti che supportano e concretizzano le linee educative adottate.

Il curriculum fondamentale messo in atto dalla scuola è coerente con le indicazioni educative e didattiche dello Stato nel contempo fedele all'ispirazione cristiana della scuola stessa.

Oltre alle attività curricolari di base, i programmi didattici della Scuola offrono le seguenti attività integrative:

- Progetto per il conseguimento della patente europea di computer (ECDL)
- Progetto potenziamento linguistico. Il nostro istituto fornisce agli alunni interessati gli strumenti necessari ad affrontare gli esami Trinity college, Cambridge university, Goethe institut e Dele.
- Attività di cineforum
- Vacanze studio all'estero
- Stage linguistici – Integration, cioè mini soggiorni linguistici in una località straniera seguendo lezioni in lingua madre all'interno di un istituto scolastico
- Progetto "in azienda con il tedesco", cioè corsi di tedesco commerciale
- Progetto "Erasmus", cioè teatro e musical internazionali
- "Lo sportello del cuore", uno sportello d'ascolto, destinato ad alunni, genitori ed insegnanti
- Tirocinio formativo ed orientamento presso enti pubblici territoriali, rivolto alle classi terminali e consistente in uno stage della durata di quindici giorni circa
- MSC, movimento scuole cattoliche, partecipazioni a convegni nazionali
- Progetto "tecnologia e disabilità" per sviluppare e sperimentare un software che supporti i docenti nell'adattamento dei testi scolastici agli alunni sordi
- Progetto "Leonardo" con l'obiettivo di accrescere il collegamento tra scuola e mondo del lavoro.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La scuola è aperta annualmente da Settembre a Giugno ( per gli alunni delle classi V, il servizio è prorogato fino al termine degli esami di Stato) tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 21.00, tale orario è comprensivo delle attività di mensa, ed il sabato dalle ore 7,30 alle ore 13,00.

Ad inizio di ciascun anno scolastico, la direzione rende pubblico per le famiglie dei ragazzi frequentanti il calendario scolastico, in cui sono riportate le date di apertura e chiusura delle attività scolastiche, con particolare riferimento alle vacanze natalizie e pasquali e alle altre festività e agli incontri scuola-famiglia.

La giornata delle scuole è così organizzata:

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	<b>SPAZI UTILIZZATI</b>
7,30 – 08.00	Accoglienza comunitaria	Salone e/o sezione
08.00 – 14.00	Attività scolastica	Sezione
14.00 – 15.00	Pranzo	Sala mensa
15.00 – 18.30	Doposcuola	Aule
18.30 – 19.30	Spazio libero	Salone
19.30 – 20.30	Cena	Sala mensa
20.30 – 21.00	Attività libera	Salone
21.00 – 22.30	Televisione	Sala ricreativa
22.30	Riposo notturno	Stanze

L'ingresso degli alunni è previsto dalle ore 07,30 alle ore 08,00.

### **1. COME ISCRIVERSI**

La domanda di iscrizione deve contenere le complete generalità dei genitori o degli esercenti la patria potestà, anche ai fini della formazione delle liste elettorali per gli organi collegiali.

Comporta da parte dei genitori l'accettazione integrale del regolamento interno, anche in riferimento alle finalità della scuola e anche alla corresponsione delle quote di frequenza mensile nella loro entità e modalità di calcolo, specificate in calce del regolamento per l'a.s. in corso: impegna i genitori a versare la quota d'iscrizione e la quota mensile di frequenza, secondo le modalità fissate di anno in anno dall'Amministrazione.

### **2. AMMISSIONE E FREQUENZA**

Apposito regolamento stabilisce norme, modalità, requisiti di ammissione e frequenza alla scuola, e regola i rapporti con il personale dipendente, con le famiglie e con le istituzioni.

Il regolamento si ispira ai principi dell'accoglienza anche con i genitori e la comunità, a far crescere la loro partecipazione comunitaria.

### **3. FORMAZIONE DELLE SEZIONI**

Gli studenti sono suddivisi in sezioni. Affinché tutto il complesso dell'attività didattica si possa svolgere regolarmente, è importante la frequenza il più possibile regolare da parte del ragazzo, in modo da beneficiare dell'insieme dell'opera educativa.

### **4. ASSENZE, DECADENZE E RINUNCE**

Le famiglie sono tenute ad assicurare la regolare frequenza degli alunni iscritti.

Il regolamento di Istituto prevede in modo dettagliato e ridotto le possibilità di ingressi o uscite anticipate o posticipate.

## **SERVIZI ACCESSORI**

### **1. SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

La mensa della scuola fornisce pasti caldi giornalieri a pranzo e a cena, preparato direttamente nella struttura da personale qualificato.

Una corretta ed equilibrata alimentazione costituisce per tutti, ma in special modo per i ragazzi, un indispensabile presupposto per rendere possibile una crescita ottimale e il mantenimento di un buono stato di salute.

L'acquisizione di buone abitudini alimentari è necessaria per prevenire malattie nell'età adulta, quali ad esempio il diabete. La refezione scolastica è, quindi, un importante momento di educazione alimentare.

Il programma dietetico del servizio di refezione scolastica, oltre all'obiettivo di tutelare il benessere psico-fisico dell'utente, attraverso la realizzazione di un pasto adeguato al fabbisogno e alle Linee Guida per una Sana Alimentazione, si prefigge anche di intervenire su alcune abitudini alimentari errate diffuse in questa fascia d'età, inserendo alimenti che contengano tutti i macro e micro-nutrienti necessari ad una crescita idonea.

Sulla scorta di tali principi, i pasti sono preparati facendo riferimento a "menu stagionali" diversificati secondo le varianti invernale ed estiva e definiti, da specialisti medici dietologici nel rispetto delle raccomandazioni sull'alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

## **RAPPORTI SCUOLA-FAMIGLIA**

La gestione sociale si connota come un momento di incontro tra scuola e famiglia al fine di elaborare strategie comuni per garantire il benessere psico-fisico del ragazzo. La partecipazione sociale dei genitori alla scuola è parte integrante dell'esperienza educativa. Essa avviene attraverso momenti di incontro, scambio e confronto, realizzati nell'ambito dei seguenti organismi:



## **1. COLLEGIO DEI DOCENTI**

Il collegio dei docenti è composto da tutti gli insegnanti in servizio e dalle coordinatrici didattiche. Alle riunioni possono essere invitate altre persone che operano con continuità nella scuola a favore di eventuali alunni disabili. Le riunioni vengono indette dal Dirigente scolastico.

## **2. CONSIGLIO DI CLASSE**

E' composta dall'insegnante di sezione, è convocata dalla coordinatrice didattica o dall'insegnante di sezione, generalmente una volta al mese; si riunisce per trattare problemi inerenti agli alunni, presentare e discutere la programmazione, verifica per il lavoro svolto e gli obiettivi raggiunti.

## **3. GRUPPO H**

Il gruppo h è costituito da tutti gli insegnanti specializzati nel sostegno e si riunisce periodicamente per monitorare le specifiche attività e gli strumenti adottati, alle volte si avvale di personale qualificato regionale, come gli assistenti sociali.

## **4. RIUNIONI GENITORI INSEGNANTI**

Si tratta di incontri tra genitori e insegnanti per monitorare il rendimento scolastico o in sede plenaria o singolarmente.

Per le riunioni si possono utilizzare i locali dell'Istituzione Scolastica.

# **Condizioni Ambientali delle Scuole**

La direzione garantisce ambienti scolastici puliti, accoglienti e sicuri e quindi una permanenza a scuola di alunni e personale quanto più possibile confortevole.

Il personale ausiliario si adopera costantemente per mantenere l'igiene degli ambienti e dei servizi e segnalare eventuali disservizi e/o carenze manutentive.

Il personale tutto, controllano costantemente l'efficienza del servizio ed intervengono immediatamente su segnalazione.

La sicurezza interna ed esterna delle scuole è assicurata attraverso:

- la disinfestazione annuale dei locali;
- altra disinfestazione in casi particolari;

- l'adeguamento dell'impianto elettrico alle norme C.E.;
- la manutenzione periodica degli estintori;
- la predisposizione di uscite di sicurezza;
- la pulizia periodica delle zone esterne;
- la manutenzione degli impianti di riscaldamento e l'erogazione dell'acqua;
- la manutenzione dei locali.

# RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

## 1. PROCEDURA DEI RECLAMI

In presenza di disservizi, d'atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta, gli utenti possono effettuare segnalazioni secondo le seguenti modalità:

- nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della scuola, gli utenti potranno rivolgersi al personale docente;
- qualora il problema permanga o sia di particolare gravità, potranno rivolgersi alla Direzione e sporgere reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato. I reclami telefonici o via fax, per acquistare credibilità, devono essere successivamente sottoscritti dal reclamante.

La direzione garantisce risposta tempestiva, entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, entro dieci giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito. È compito della Direzione mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

Il Dirigente curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate.

## 2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di verificare e valutare l'efficienza del servizio offerto e di elevarne il livello qualitativo, annualmente, la direzione si avvale dell'uso di questionari, opportunamente tarati, questi sono sottoposti sia ai genitori che al personale docente ed ausiliario ed offrono la possibilità di formulare proposte costruttive volte al miglioramento del servizio stesso. I risultati di tali valutazioni sono oggetto di studio da parte della Responsabile che provvede ad utilizzare tali informazioni per migliorare il servizio.

### **. Libertà di insegnamento e Formazione del personale**

La programmazione educativa assicura la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dal Consiglio di Classe, di Interclasse e dal Collegio Docenti.

Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari di classe con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità.

Annualmente viene approvato dal collegio docenti un piano di aggiornamento che prevede:

- attività di aggiornamento di scuola o consorziato con altre scuole;
- aggiornamento individuale presso enti o istituzioni riconosciuti;
- autoaggiornamento di docenti per aree disciplinari in ambito scolastico.

All'interno del piano di aggiornamento viene privilegiato quello collegiale, perché ritenuto più qualificante e produttivo.