

ISTITUTO PROFESSIONALE "PASSARELLI"
SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
SERVIZI SOCIO-SANITARI

CARTA DEI SERVIZI

Istituto Professionale "Passarelli"
Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera
Servizi Socio Sanitari

Via Don Peppino Passarelli, 12
84048 San Marco di Castellabate – Salerno
Tel. / Fax 0974/966048

TABELLA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione Modifica
1	13.09.04	Prima emissione
2	16.11.05	Descrizione delle attività extracurricolari
3	27.09.07	<ul style="list-style-type: none">• Snellimento dei contenuti attraverso l'eliminazione: del Regolamento di Istituto, del Contratto Formativo, della descrizione dei ruoli e delle funzioni• Definizione nuovi orari di apertura della Segreteria• Indicazione dei corsi di qualifica professionale• Eliminazione dell'indicazione dei progetti per il nuovo anno scolastico
4	29.10.09	<ul style="list-style-type: none">• Snellimento dei contenuti della premessa e della seconda parte (area didattica)• Ampliamento della terza parte: la presentazione dei documenti elaborati, adottati e pubblicati dall'Istituto

LA CARTA DEI SERVIZI

Parte prima	Principi fondamentali
Parte seconda	Area didattica
Parte terza	I documenti
Parte quarta	Servizi Amministrativi
Parte quinta	Condizioni ambientali della scuola
Parte sesta	Reclami e valutazioni del servizio

Premessa

La Carta dei Servizi dell'Istituto Professionale "Passarelli" sancisce i principi fondamentali cui deve uniformarsi l'Istituzione scolastica ed educativa nell'erogare e garantire il servizio formativo.

La Carta dei Servizi dell'Istituto Professionale "Passarelli", istituita a seguito del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995 pubblicato dalla G.U. n° 138 del 15/06/1995, ha come riferimento fondante gli art. n° 3, 33, 34 della Costituzione Italiana.

PARTE PRIMA

Principi fondamentali

La nostra Carta dei Servizi si pone come obiettivi prioritari il successo formativo e la qualità dei processi di insegnamento/apprendimento sostenuti da servizi e strumenti di supporto alla didattica sempre più efficaci nel rispetto di principi e fondamenti generali che garantiscono:

1. UGUAGLIANZA

1.1 L'assenza di qualsiasi discriminazione per motivi riguardanti il sesso, la religione, l'etnia, la lingua, le opinioni politiche, le condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 Un servizio scolastico obiettivo, equo e di buon livello professionale.

2.2 La regolarità e la continuità del servizio scolastico nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni contrattuali.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 L'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli alunni con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti.

3.3 Un particolare impegno di tutte le componenti scolastiche nei confronti degli alunni più svantaggiati, di quelli diversamente abili e degli alunni di madre lingua straniera anche al fine di prevenire fenomeni di dispersione scolastica o di abbandono.

3.4 Un'informazione chiara ed esaustiva a genitori ed alunni in merito a finalità della scuola, della sua struttura, delle sue risorse, dell'orario, dei servizi, della struttura del curricolo, dei corsi di terza area e della loro valenza, del regolamento d'Istituto, etc.

3.5 Un'informazione altresì chiara e completa sugli organi collegiali, sui diritti e sui doveri della scuola.

3.6 Il Diritto dello studente all'istruzione e all'educazione.

3.7 Il Diritto dello studente al rispetto della propria sfera affettiva e cognitiva.

3.8 Il Diritto dello studente all'informazione sui criteri di scelta dei contenuti disciplinari, delle metodologie didattiche, sui criteri di verifica e valutazione, degli obiettivi minimi disciplinari (sapere e saper fare) che garantiscono l'accesso alla classe successiva.

3.9 Il Diritto dello studente alla libertà di pensiero, di espressione, di coscienza, di religione.

3.10 Il Diritto alla riservatezza (L. 675/96 e successive modificazioni e integrazioni).

4. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

4.1 Il Personale direttivo, docente ed A.T.A., i genitori e gli alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una partecipata gestione della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti collaborativi devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

4.2 L'Istituto Professionale "Passarelli" si impegna altresì a favorire le attività didattiche integrative (visite tecniche, stages, manifestazioni esterne, concorsi, etc.) ed extrascolastiche che incentivano la crescita culturale, sociale e civile dello studente utilizzando, se necessario, le strutture e le attrezzature della scuola.

4.3 L'Istituto Professionale "Passarelli" al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

4.4 L'Istituto Professionale "Passarelli" si impegna altresì a favorire tutte le attività che consentono di prevenire la dispersione scolastica quali lo sportello di ascolto, l'educazione alla salute con interventi didattici programmati dai Consigli di Classe ed interventi educativi integrativi e/o complementari tenuti anche da personale qualificato esterno alla scuola (psicologi, medici specialistici, etc.).

4.5 L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti e l'orario delle lezioni si uniforma a criteri di efficacia, flessibilità, efficienza nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività

didattica, dell'offerta formativa.

4.6 La programmazione di tutte le attività educative e didattiche, nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, garantisce l'istruzione e la formazione dell'alunno, stimolandone le potenzialità e contribuendo ad una crescita armonica della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

PARTE SECONDA

Area didattica

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

5.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa durante tutto il percorso formativo dello studente.

5.3 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 in relazione agli obiettivi stabiliti dal P.O.F. e ai profili professionali di ciascun indirizzo d'ordinamento. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti adottano soluzioni idonee a rendere il libro di testo e le strumentazioni didattiche utili strumenti di lavoro per lo studente.

5.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

5.5 L'attività didattica del docente è coerente con le linee programmatiche descritte nel piano di lavoro individualizzato e con le indicazioni emerse nella prima riunione del Consiglio di Classe in accordo con quanto stabilito al punto 3.8 della presente Carta dei Servizi.

5.6 La scuola esplicita in modo chiaro i criteri ed i punteggi minimi consentiti ai fini dell'ammissione alla classe successiva, dell'ammissione all'esame di qualifica, dell'ammissione agli esami di stato.

5.7 Agli alunni ammessi alla classe successiva con debito formativo assegnato agli scrutini di fine anno scolastico, l'Istituto assicura all'inizio del successivo anno scolastico corsi di sostegno e potenziamento in orario antimeridiano nelle prime due settimane di scuola; in itinere, corsi di recupero individualizzati.

5.8 Nel rapporto con gli allievi i docenti privilegiano forme di comunicazione pacate e pianificate metodologie d'insegnamento, interventi educativi il più possibile individualizzati tesi a stimolare partecipazione, interesse, impegno, piacere dello studio, etc.

5.9 L'attività didattica, di almeno 200 giorni, è documentata quotidianamente sui registri personali dei docenti e sui registri di classe.

5.10 La scuola garantisce alle famiglie comunicazioni documentabili e tempestive riguardo la vita scolastica

dello studente (profitto, comportamento, frequenza, esiti).

PARTE TERZA

I DOCUMENTI

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

1. Il Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

1. Integrato dal regolamento d'Istituto e dalla presente Carta dei Servizi, definisce in modo razionale e produttivo l'azione della nostra scuola in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative, degli obiettivi formativi, delle risorse disponibili in relazione anche alle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.
2. Pianifica, inoltre, le attività di sostegno, di recupero, di approfondimento, di orientamento e di formazione.
3. Contiene i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.
4. È reso pubblico e pubblicato all' albo della scuola.

2. Il Regolamento d'Istituto

Il regolamento d'Istituto è conforme alle norme del regolamento dell'autonomia delle Istituzioni Scolastiche, è in piena armonia con il P.O.F. e contribuisce alla sua piena attuazione.

Esso, in particolare, comprende le norme relative a:

1. Vigilanza degli alunni;
2. Comportamento degli alunni, sanzioni, regolamentazione dei ritardi, delle uscite anticipate, delle assenze, delle giustificazioni;
3. Uso degli spazi comuni, dei laboratori e della biblioteca;
4. Rispetto e conservazione delle strutture scolastiche e delle dotazioni;
5. Modalità di comunicazione con studenti e genitori, con riferimento ad incontri con docenti sia in orario scolastico che pomeridiano (prefissati e/o per appuntamento);
6. Modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee di classe e d'Istituto, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, rappresentanti di classe o d'Istituto;
7. Modalità di svolgimento di viaggi d'istruzione e visite tecniche o di stages;
8. Il regolamento di disciplina.

3. Programmazione educativa e didattica del Consiglio di Classe

È elaborata dai Consigli di Classe sulla base delle indicazioni del Collegio dei Docenti e presenti nel P.O.F.; progetta il percorso formativo della classe e del singolo alunno per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative prefissate.

Individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per le verifiche e la valutazione dei percorsi didattici, per l'elaborazione di attività riguardanti azioni di recupero e attività di sostegno.

È sottoposta a revisione periodica al fine di modulare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

4. Piano annuale delle attività del Docente

Contiene i prerequisiti e gli obiettivi formativi, le modalità di lavoro, i criteri di verifica e valutazione, gli obiettivi specifici (conoscere, saper fare, saper essere), i contenuti organizzati in moduli ed unità didattiche.

Viene consegnato in segreteria entro il mese di ottobre di ogni anno scolastico.

5. Relazione finale

Viene redatta da tutti i Docenti alla fine dell'anno scolastico per illustrare le modalità di svolgimento del programma, i criteri didattici seguiti e le mete educative raggiunte.

6. Contratto formativo

È la dichiarazione dell'operato della scuola.

Si stabilisce tra Docente e allievo ma anche tra l'intero Consiglio di Classe e gli studenti.

Stabilisce in particolare che:

L'allievo deve conoscere:

- Gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- Il percorso per raggiungerli;
- Le fasi del suo curriculum;
- I criteri di valutazione scelti dai Docenti;
- I requisiti minimi per l'ammissione alla classe successiva o agli esami.

Il Docente deve:

- Comunicare in modo chiaro la propria offerta formativa;
- Motivare il proprio intervento didattico;
- Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- Conoscere l'offerta formativa;
- Poter esprimere pareri e/o proposte agli Organi Collegiali competenti attraverso gli organi di rappresentanza;
- Collaborare fattivamente nelle attività formative proposte dalla scuola;
- Sottoscrivere il patto sociale di corresponsabilità così come descritto nelle linee di indirizzo emanate dal Ministro della Pubblica Istruzione prot. n°30/dip./segr. Del 25 marzo 2007.

PARTE QUARTA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto ha individuato,relativamente all' attività svolta dalla segreteria amministrativa, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi da potenziare e migliorare nel tempo: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa adeguati; la flessibilità degli orari per il contatto con il pubblico in casi di particolari esigenze; riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto come previsto dalla L. 675/96 e successive integrazioni e modificazioni.

L'Istituto ha , inoltre, fissato e garantisce l' osservanza dei seguenti principi in relazione agli standard specifici delle procedure:

6.1 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" in orario antimeridiano e pubblicizzato in modo efficace.

6.2 La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi adeguati alle necessità degli utenti.

6.3 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 di iscrizione e frequenza e di cinque per quelli con votazione.

6.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista".

6.5 Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

6.6 L'ufficio di presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi.

6.7 Tutte le operazioni vengono effettuate garantendo la massima trasparenza.

6.8 A fini di un migliore servizio per l'utenza, si può eventualmente anche derogare dagli standard fissati.

6.9 L' ufficio di segreteria garantisce i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30.

Sono esposti al pubblico e consultabili :

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, orario degli uffici di segreteria, A.T.A.);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A.T.A;

PARTE QUINTA

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

7.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

PARTE SESTA

RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

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

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

8.3 I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

8.4 I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

8.5 Il Dirigente Scolastico, verificata la validità e la consistenza del reclamo, risponde, sempre in forma scritta e con celerità entro 15gg, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Valutazione del servizio didattico erogato

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

I questionari rivolti a genitori e studenti, che vertono sugli aspetti organizzativi e didattici del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni.

Alla fine di ciascun anno scolastico, la Funzione Strumentale: "Gestione POF e adeguamento dell'offerta formativa" riferisce sui risultati delle attività di valutazione di cui sopra al Collegio Docenti nell'ultima riunione dell'anno scolastico.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.