



Ministero della Pubblica Istruzione

CONVITTO NAZIONALE PIETRO LONGONE

via Olivetani, 9 – 20123 Milano

tel. 0248193652 (r.a.) - fax 024819096

e.mail: segreteria@convittolongone.it - sito web: www.convittolongone .it

Carta dei servizi

Riferimenti normativi:

- Artt. 3, 33 e 34 Costituzione
- 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
- C.C.N.L Comparto Scuola 2002 - 05

SOMMARIO

PREMESSA

PRINCIPI FONDAMENTALI

PARTE I - Diritti dell'alunno e della famiglia

PARTE II - Area didattica

PARTE III - Servizi amministrativi

PARTE IV - Condizioni ambientali della scuola

PARTE V - Procedura dei reclami e valutazione del servizio

PARTE VI - Attuazione



PREMESSA

La Carta dei Servizi ha la sua motivazione come 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 negli 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.

In particolare, la continua evoluzione dei programmi, degli strumenti e delle metodologie formative e didattiche comporta che la Carta dei Servizi su questi aspetti abbia periodici aggiornamenti migliorativi, anche in relazione al crescere dell'esperienza.

Questo Istituto ha introdotto e adeguato la Carta dei Servizi alle nuove realtà della scuola. 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 delle diverse esigenze e caratteristiche 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 è, quindi, un'opportunità di crescita di tutte le componenti coinvolte, in quanto il suo scopo finale (crescita culturale, didattica ed educativa dello studente) richiede una continua e permanente formazione da parte delle stesse (insegnanti, genitori, personale non docente e altre strutture esterne coinvolte).

PRINCIPI FONDAMENTALI

ART. 1

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone" è aperto a tutti e garantisce la libertà di scelta. Nel Convitto e nelle scuole interne sono ammessi, secondo i rispettivi ordinamenti senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di etnia, di cittadinanza, di condizioni psicologiche e socioeconomiche, alunni convittori e semiconvittori.

ART. 2

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone" 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, pertanto, si impegnano ad educare attraverso il dialogo e il convincimento.



ART. 3

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone" 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 garantire alle famiglie un'informativa quanto più possibile completa e trasparente. Informa puntualmente i potenziali destinatari dei servizi sui fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, alle attrezzature tecniche scientifiche ed alla dotazione libraria, precisandone le modalità di utilizzo.

ART. 4

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone" è dotato di Progetti educativi per ogni singola scuola annessa che unifica in un unico P.O.F., in un'unica Carta dei Servizi del Convitto 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

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone", 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.

Si impegnano, altresì, a favorire l'inserimento e l'integrazione dei nuovi alunni e, in particolare, degli alunni diversamente abili e degli alunni stranieri, avendo piena consapevolezza che i rapporti con gli allievi ed i genitori debbono fondarsi sul rispetto delle persone umane e sul riconoscimento dei diritti e degli interessi dello studente. Gli operatori, inoltre, ispirano la propria azione a criteri di obiettività e di equità.

ART. 7

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone" assicura un ambiente pulito, accogliente ed idoneo, con l'adeguamento progressivo di tutti gli impianti alle norme sulla sicurezza.

Aule, laboratori, biblioteche e palestre sono rispondenti alle moderne esigenze educativo - didattiche.

L'Istituto è aperto tutti i giorni, sabato e domenica compresi.

Gli orari di servizio del personale sono flessibili ed assicurano la presenza di uno o più operatori amministrativi sia al mattino (8.00 - 14.00) sia al pomeriggio (15.00 - 17.00)



dal Lunedì al Venerdì; al Sabato gli uffici di Segreteria sono aperti solo in orario antimeridiano (8.00 - 14.00).

Per la piena attuazione dell'offerta formativa integrata prevista dal P.O.F., l'orario di servizio di tutte le componenti adotta criteri che assicurino efficienza ed efficacia.

Tutti gli altri servizi propri del Convitto continuano a funzionare regolarmente anche il sabato pomeriggio e la domenica.

ART. 8

Il Convitto Nazionale "Pietro Longone", avvalendosi dell'informatizzazione di tutti gli uffici e della loro razionale dislocazione, garantisce standard di qualità più favorevoli rispetto ai minimi indicati dalle disposizioni generali, riducendo i tempi delle procedure e favorendo la più ampia e completa informazione. Un servizio di telefonia e di interfono favorisce la comunicazione dentro e fuori dell'istituto. All'ingresso agiscono operatori competenti a fornire le principali informazioni.

ART. 9

Docenti, educatori e non docenti, consapevoli dell'importanza dell'aggiornamento e della formazione, si impegnano a seguire, senza pregiudizio per il funzionamento dei servizi, corsi a tale scopo istituiti dall'Amministrazione.

Si impegnano altresì a programmare collegialmente un piano annuale delle attività nel rispetto dell'autonomia e nel rispetto degli obiettivi nazionali e comunitari. 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 a commissioni interne che, nell'ambito delle loro competenze e responsabilità, al termine di ciascun anno scolastico, dopo aver raccolto tutte le notizie utili, anche a mezzo di questionari sottoposti ai genitori, esprimono 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 Rettore-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 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 Rettore-dirigente scolastico, gli Educatori e i Docenti attivano con le famiglie un dialogo costruttivo sulle scelte dell'organizzazione della scuola.

ART. 15

L'alunno ha inoltre diritto a 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 hanno diritto al rispetto della vita culturale e religiosa della comunità alla quale appartengono. La scuola promuove e favorisce iniziative volte alla accoglienza e alla tutela della loro lingua e cultura e alla realizzazione di attività interculturali

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;
- b) offerte integrative, anche mediante la collaborazione di Enti o Associazioni;
- c) iniziative concrete per il recupero di situazioni di ritardo e di svantaggio;
- d) la salubrità e la sicurezza degli ambienti che sono adeguati a tutti gli alunni anche con handicap;
- e) la disponibilità di un'adeguata strumentazione tecnologica;
- f) servizi di sostegno e promozione alla salute e di assistenza psicologica;
- g) la comunicazione delle uscite didattiche programmate annualmente 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;
- h) promozione e sviluppo, come componente della metodologia didattica, di iniziative che favoriscano l'interscambio con realtà educative di altri Paesi, rivolte sia agli studenti sia agli insegnanti ed ai genitori;



- i) promozione e sviluppo della cultura al volontariato ed alla solidarietà tra i popoli come metodo educativo per una crescita civica e sociale dello studente;
- j) iniziative di carattere sportivo e ludico al fine di aiutare lo studente nella crescita fisica e psicofisica della sua persona;
- k) promozione e sviluppo di un clima positivo e motivato all'interno delle strutture scolastiche, attivazione di specifiche iniziative sia per determinati momenti significativi dell'anno scolastico, sia per i progetti o le ricerche più significative, sia per avvenimenti sociali di particolare rilevanza.

ART. 19

In questo contesto 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 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, adottano, con il coinvolgimento degli educatori e delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione del carico scolastico nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di studio.

In questo contesto saranno tenuti in conto i tempi di apprendimento e di studio degli studenti, all'interno della programmazione coordinata da parte del corpo docente ed educativo.

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

L'alunno ha diritto a conoscere la valutazione dei risultati conseguiti nel processo di apprendimento e di crescita culturale, così la famiglia almeno bimestralmente.

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 di avviamento alla pratica sportiva e all'arricchimento formativo.

ART. 28

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i piccoli, 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 dalla scuola, 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 internet dell'istituto ed è visionabile presso l'ufficio di segreteria didattica e le sale insegnanti/educatori.



2. Regolamento di Istituto

Il Regolamento di Istituto, essendo il convitto una realtà complessa ed articolata, è composto da un Regolamento generale di Istituto, dal Regolamento di disciplina degli studenti e dai regolamenti delle singole scuole annesse. Il regolamento generale di Istituto comprende in particolare le norme relative a:

- a) vigilanza sugli alunni;
- b) comportamento degli alunni;
- c) regolazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- d) uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- e) conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- f) le modalità di comunicazione con i Genitori con riferimento ad incontri con i Docenti e gli Educatori;
- g) modalità di convocazione e svolgimento delle assemblee dei genitori, dei consigli di interclasse e di classe, del collegio docenti ed educatori, del consiglio di istituto.

Il **Regolamento di disciplina degli studenti** comprende:

- a) doveri degli studenti;
- b) le possibili mancanze e relative sanzioni;
- c) gli organi competenti e le procedure per erogare le sanzioni;
- d) le modalità di impugnazione;
- e) l'organo di garanzia interno e provinciale preposti ai ricorsi.

Per garantirne la massima diffusione e conoscenza, una copia della presente Carta dei servizi, del Regolamento di istituto, del Regolamento di disciplina, è pubblicata all'albo dell'Istituto e consultabile presso l'ufficio di segreteria didattica.

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 il mese di ottobre alle famiglie durante un apposito consiglio di classe aperto a tutti i genitori.

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 curriculum
- 2) percorso per raggiungerli
- 3) fasi del curriculum;

il docente:

- 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 pareri e proposte
- 3) collabora nelle attività
- 4) partecipa ai colloqui coi docenti e con gli educatori
- 5) tutti i giorni prende visione del diario dell'allievo 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. tempi di attesa agli sportelli;
5. 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 di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. In particolare l'ufficio di segreteria didattica è aperto dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio e il sabato in orario antimeridiano.



ART. 33

La distribuzione dei moduli di iscrizione, di permesso, di uscita anticipata ecc. è effettuata "a vista". Gli stessi sono disponibili sul sito internet dell'Istituto.

ART. 34

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi sia per quelli di iscrizione e frequenza e sia per quelli con votazioni o giudizi.

ART. 35

Gli attestati e documenti sostitutivi del diploma di licenza media sono consegnati, previa richiesta, a partire dal 3° 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 di segreteria didattica anche telefonicamente.

ART. 39

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

ART. 40

Criteri per assicurare all'utenza facilità e chiarezza nell'informazione.

L'Istituto assicura 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, segreteria didattica, ufficio personale, uffici amministrativi);
3. albi d'Istituto.

Sono resi disponibili appositi spazi per:

1. bacheca sindacale
2. bacheca della RSU
3. del personale.

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.



PARTE IV

Condizioni ambientali della scuola

ART. 41

L'ambiente della scuola è pulito, accogliente, sicuro.

ART. 42

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza in istituto 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. 43

La scuola si impegna in particolare a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

ART. 44

Il piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità è esposto nei corridoi dell'Istituto, in tutte le aule, laboratori e locali speciali.

PARTE V

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

ART. 45 - 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, successivamente, essere sottoscritti; i reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

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.

Annualmente il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami o dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione del Consiglio sull'anno scolastico.

ART. 46 - 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 una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.



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

Alla fine di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti e degli Educatori 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 o in norme di legge.