

ISTITUTO PARITARIO OMNICOMPRESIVO

“S. CATERINA DA SIENA” PAOLA



CARTA DEI SERVIZI



ANNO SCOLASTICO 2018/2019

Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

Principi Fondamentali

1. La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

Art.3: E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà 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.

Art.21: Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.

Art.30: E' dovere dei genitori mantenere, istruire, educare i figli anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti.

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.

Art.34: La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.

➤ Uguaglianza

L'erogazione del servizio scolastico della nostra scuola è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione viene compiuta nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religioni e opinioni politiche. L'Istituto "S. Caterina da Siena" vuole essere una comunità educativa, nella quale entrano a diverso titolo, ma con pari dignità e nel rispetto dei ruoli e delle competenze specifiche, religiosi e laici, genitori, allievi ed ex-allievi, uniti da un patto educativo, che li vede impegnati nel comune processo formativo umano e cristiano, culturale e professionale.

È nostra ferma volontà di superare, nei limiti delle disponibilità economiche, la grave discriminazione imposta dallo Stato a coloro che si avvalgono della nostra scuola, obbligandoli a pagare due volte il servizio. L'Istituto, proprio per non creare discriminazioni, concede riduzioni di rette a famiglie bisognose, ma certamente non può fare fronte a tutte le esigenze.

➤ **Imparzialità e regolarità**

L'Istituto garantisce imparzialità di trattamento per tutti gli allievi e regolarità di funzionamento dell'attività in ogni caso, anche quando scioperi e conflitti mettono in serio disagio analoghe strutture scolastiche. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio per garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore;

➤ **Accoglienza e integrazione**

La Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati in patria, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico;

➤ **Diritto di scelta**

L'iscrizione è aperta a tutti gli allievi, senza alcuna forma di discriminazione, i cui genitori ne facciano richiesta (purché in possesso di un titolo di studio valido per l'iscrizione alle classi che essi intendono frequentare).

Condizione necessaria per perfezionare l'iscrizione è che la famiglia condivida il Progetto educativo della scuola, sottoscriva il Contratto Formativo e si impegni a rispettarli (Patto educativo di corresponsabilità DPR n. 235/2007 art. 3).

➤ **Partecipazione e comunicazione**

È garantita la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio scolastico, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti della scuola stessa.

Le strutture di partecipazione (Collegio dei Docenti, Consiglio di Istituto, Consiglio di Classe, Assemblee dei genitori, Assemblee di classe per la Scuola Secondaria di secondo grado) incrementano e creano le condizioni ideali per una sempre maggiore corresponsabilità e collaborazione fra Docenti, Alunni e Genitori. Queste strutture rispondono alla logica del modello comunitario di educazione ed alla nostra tradizione educativa. La loro configurazione è descritta nel PEI e nei Regolamenti specifici.

La scuola garantisce la più ampia e agile possibilità di comunicazione con le famiglie:

- con la pubblicazione sul sito di tutte le circolari generali inerenti l'attività didattica ed educativa;
- con l'utilizzazione del Libretto personale degli allievi;
- con la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
- con la individuazione di orari e modalità di colloquio con i docenti;

- con la possibilità di incontro e di colloquio, in occasione delle valutazioni periodiche;
- con momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività;
- con la disponibilità quotidiana di colloquio con il Gestore, il Coordinatore dell'attività educativa e didattica.

Il diritto all'informazione e al controllo non nega la specifica competenza tecnico-professionale del personale direttivo e dei docenti; in quanto il solo fatto di essere direttamente interessati al servizio non implica la capacità di progettarlo.

➤ **Trasparenza**

L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Per realizzare una comunicazione immediata, chiara ed efficace verso i suoi interlocutori, vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative:

- le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione;
- i verbali delle riunioni e sono depositati in segreteria e sono disponibili per eventuali consultazioni;
- le programmazioni educativo/didattiche possono essere consegnate, su richiesta, ai rappresentanti dei genitori che ne curano la diffusione.

Il PTOF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici nonché quant'altro previsto dalle norme sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica avente indirizzo www.suoredomenicanepaola.it.

Il rilascio delle copie fotostatiche per la estrazione dei documenti è subordinato al pagamento delle somme previste dal relativo regolamento.

➤ **Obbligo scolastico-formativo, di frequenza.**

La scuola con la sua struttura organizzativa garantisce:

- una scrupolosa osservanza del calendario scolastico ministeriale, adottato con le scelte di flessibilità consentite dall'autonomia;
- un accurato, capillare e tempestivo controllo delle assenze, in una costante e pronta comunicazione e dialogo con le famiglie;
- la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica mediante percorsi integrati tra istruzione e formazione professionale; passaggi tra sistema scolastico e sistema formativo; interventi di recupero culturale e motivazionale; strategie di orientamento in dialogo con la famiglia.

➤ **Efficienza ed efficacia**

Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio.

➤ **Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

Ogni docente, nel rispetto dei programmi ministeriali integrati dalle scelte di flessibilità didattica-organizzativa consentita dall'autonomia delle Istituzioni scolastiche di cui al D.P.R. 275/1999, ha ampia libertà di insegnamento. Il modello comunitario di educazione, i processi di insegnamento e di apprendimento, l'ambiente e la vita che si svolge nella scuola, fanno costante riferimento al nucleo di valori condivisi che costituiscono il Progetto Educativo d'Istituto (PEI).

Con i percorsi di formazione degli educatori (Docenti e Genitori) la nostra scuola progetta il suo avvenire, garantisce la propria identità e la qualità della propria offerta. In tale ottica l'aggiornamento costante, anche mediante la frequenza di corsi organizzati sia dall'Istituto che sul territorio, esprime l'ottimismo con cui si pone nei confronti della cultura, delle innovazioni tecniche, del mondo del lavoro, delle arti e delle professioni.

➤ **Area Didattica**

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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità Istituzionali. La scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche risponde a criteri di:

- riconosciuta validità didattica
- annualità dei testi per evitare sovraccarico
- economicità.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e di interclasse. Il collegio dei docenti ne delibera l'adozione. Nel caso di proposta di acquisto di testi aggiuntivi nel corso dell'anno, è determinante il parere dei genitori e del consiglio di classe. I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

I compiti e lo studio a casa 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;

- sono strumento per l'acquisizione di un metodo di studio;
- sono caratterizzati da gradualità e funzionalità con il lavoro svolto in classe; tendono a promuovere un apprendimento non meccanico.
- sono assegnati prevedendo un sufficiente lasso di tempo per l'esecuzione ed in quantità tale da permettere spazio per il gioco, il riposo e lo svolgimento di attività extrascolastiche.

L'insegnamento è caratterizzato da una pluralità di approcci ai contenuti disciplinari ed interdisciplinari e tiene conto delle differenze individuali nei modi e nei tempi dell'apprendere; i consigli di classe d'interclasse e di intersezione si accordano per rendere omogenee le metodologie didattiche e le attività educative.

I rapporti interpersonali docenti-alunni sono basati sulla correttezza e rispetto reciproco. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione chiaramente educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo. I genitori sono tempestivamente informati con modalità definite di volta in volta, sentito il parere del consiglio di classe.

AREA EDUCATIVA DIDATTICA

INTERVENTI EDUCATIVI PERSONALIZZATI

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale docente e con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, garantisce la qualità delle attività educative, nel rispetto di obiettivi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La disciplina. Il nostro Progetto educativo ritiene che per un vero apprendistato culturale ed un efficace impegno nello studio, siano indispensabili: disciplina **intellettuale** (metodo di studio), disciplina **interiore** (coltivazione della coscienza etica), disciplina **esteriore** (rispetto degli altri e buone maniere).

Pertanto l'Istituto coltiva il senso della disciplina intesa come modalità relazionale, come rispetto dell'altro e come germinale espressione di vita democratica, rifiutando l'interpretazione di chi ritiene la disciplina solo espressione di coercizione esteriore e di autoritarismo.

➤ Orientamento, formazione, recupero e sostegno

Tutta la comunità educante, attenta alla crescita integrale della persona e impegnata a valutarne la riuscita scolastica in una prospettiva globale, è sollecitata nella cura dell'orientamento, della formazione, del recupero e del sostegno di ogni allievo.

a. Orientamento

È attuato dalla Scuola come un servizio permanente ad ogni allievo, ai fini di ottimizzare in tempo reale il rapporto tra le sue aspettative ed aspirazioni e la possibilità di vederle correttamente interpretate. A tale scopo:

- la scuola coordina la partecipazione degli allievi degli ultimi anni della scuola secondaria di primo e secondo grado alle iniziative di orientamento alla scelta di percorsi in ambito della scuola secondaria e universitario.
- tutta l'attività educativa è finalizzata alla maturazione vocazionale dell'allievo;

b. Formazione integrata per la secondaria di secondo grado

La scuola intende mantenersi costantemente aperta al mondo del lavoro e alle scelte delle Facoltà Universitarie.

c. Recupero e Sostegno

- Interventi didattici specificatamente mirati al recupero e al sostegno vengono attivati – in prevalenza – nel primo pomeriggio sotto la vigilanza del Coordinatore dell'attività educativa e didattica e dei suoi collaboratori.
- Oltre i corsi strutturati, su chiamata, per allievi con gravi lacune nelle discipline di base, l'Istituto predispone, in orario pomeridiano e a cura dei docenti, interventi di sostegno didattico personalizzato o a gruppi, sotto forma di "sportello didattico".

d. Alternanza Scuola/Lavoro, tirocinio e inserimento nel territorio (L. 107/2015)

- L'Istituto recepisce e attua le direttive della Legge 104, potenziando tutto ciò che concerne le attività riconducibili all'Alternanza Scuola/Lavoro.
- Nelle classi del triennio del Liceo delle Scienze Umane è previsto un tirocinio curricolare della durata di 200 ore.

e. Corsi di Inglese

- Considerata la crescente importanza della conoscenza delle lingue straniere, in particolare dell'Inglese, a tutti gli allievi (dall'infanzia, primaria, medie e superiori) sono offerti corsi pomeridiani di recupero/potenziamento o approfondimento su livelli differenti, con i loro insegnanti.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DI CLASSE

Elaborazione

La Programmazione Didattica Annuale viene elaborata dai singoli docenti ed approvata dal Consiglio di classe sulla base di quanto deciso dal Collegio docenti:

- delinea il percorso formativo della classe, il profilo iniziale e terminale degli allievi, adeguando ad essi gli interventi didattici, dopo il rilevamento della situazione iniziale;
- è realizzata mediante la redazione di una Programmazione per Competenze che va a costituire il Piano di Studi (personalizzato) e integra il profilo educativo e professionale dell'allievo. Il Collegio docenti delibera di adottare tale modalità di programmazione didattica allo scopo di realizzare una sperimentazione dei nuovi modelli organizzativi della didattica previsti dalla legge n° 53/2000 e successive modifiche.

➤ Erogazione del servizio didattico

L'Istituto si impegna a erogare con regolarità il servizio didattico secondo un calendario definito all'inizio dell'anno scolastico ed eventualmente aggiornato per esigenze didattiche e di organizzazione interna. Eventuali variazioni dell'orario scolastico quotidiano sono puntualmente comunicate agli allievi. Le sostituzioni di docenti che si dovessero rendere necessarie sono effettuate, quando è possibile, da colleghi della medesima classe per garantire comunque la qualità del servizio didattico.

➤ Verifica e valutazione dei processi e dei risultati

Viene attuato un monitoraggio sistematico del processo d' insegnamento e dei ritmi di apprendimento della classe: tappe esplicite di questo itinerario sono la rilevazione della situazione iniziale (test di ingresso), le valutazioni intermedie e finali.

Esse verificano i risultati attesi nell'area cognitiva e non cognitiva, le dinamiche relazionali del gruppo-classe.

La valutazione finale formulerà, invece un bilancio consuntivo annuale del processo educativo-didattico in tutte le sue componenti.

Pertanto sarà intesa come momento collegiale in cui i docenti si pongono il problema di una valutazione complessiva dell'allievo, in relazione agli obiettivi cognitivi e non.

Per conseguire questo risultato si procederà in modo che:

- il Collegio docenti deliberi su una precisa scala docimologia, sulle tipologie e sulla frequenza delle prove.
- ogni singolo Docente assuma un punto di vista valutativo globale, necessariamente più ampio dei confini della propria disciplina.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano triennale dell'Offerta Formativa
- Curricolo didattico verticale di tutti gli ordini di scuola
- Contratto formativo

➤ **Piano triennale dell'offerta formativa**

Il PTOF, integrato con il Regolamento di istituto e il Regolamento di disciplina, esplicita l'identità culturale della scuola, le scelte formative, l'impianto organizzativo, le modalità di gestione dei processi formativi e le modalità di controllo dei risultati. Il Piano annuale delle attività esplicita il calendario di massima delle attività collegiali di cui all'art. 29 comma 3 lett. A e lett. B del C.C.N.L. 2007 (incontri di programmazione, sedute del Collegio dei docenti, comunicazioni alle famiglie, assemblee con i genitori, Consigli di intersezione, interclasse, classe, scrutini, incontri di verifica, valutazione, riprogettazione).

➤ **Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi e dei laboratori ;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- norme di comportamento dei docenti e del personale ATA;
- le modalità di comunicazione con studenti e genitori.

➤ **Regolamento di disciplina**

Il Regolamento di disciplina esplicita, in particolare, le norme relative a:

- Diritti e doveri degli alunni
- Comportamenti nella scuola
- Principi e criteri del codice di disciplina
- Infrazioni, sanzioni, competenze
- Natura delle sanzioni
- Norme procedurali

➤ **Curricolo didattico verticale per tutti gli ordini di scuola**

Il curricolo didattico verticale di ogni ordine di scuola elaborato dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati alle competenze, alle conoscenze e alle abilità delineate nelle indicazioni nazionali per il curricolo; e si pone in linea con le richieste del Quadro Europeo delle

Qualificazioni (EQF); individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi formativi; utilizza il contributo delle varie discipline per il raggiungimento delle competenze trasversali riferite alle competenze chiave del parlamento europeo e indicate dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe e dal collegio dei docenti; individua strumenti unitari per lo svolgimento delle attività in riferimento alle classi parallele del Piano Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano Educativo Personalizzato (PEP) in riferimento agli alunni con bisogni educativi speciali (BES); individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

➤ **Contratto Formativo**

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco pur nel rispetto delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore si stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente. Gli elementi principali della programmazione disciplinare (obiettivi e contenuti), il percorso formativo, le fasi di lavoro e i criteri di valutazione sono comunicati ai genitori ed alunni per il tramite dei docenti. All'atto della prima iscrizione, viene consegnato ad ogni famiglia il Patto di corresponsabilità educativa.

➤ **Servizi Amministrativi**

La scuola individua e garantisce l'osservanza dei seguenti **fattori di qualità** dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- tempi d'attesa ridotti al minimo;
- flessibilità degli orari a contatto con l'utenza scolastica.

➤ **Standard specifici delle procedure**

In portineria sono disponibili le modalità per l'iscrizione alle scuole e le brochure di presentazione dell'offerta formativa dei vari ordini di scuola. Copia delle brochure sono pubblicate sul sito della scuola.

L'iscrizione avviene a seguito di un colloquio con il Gestore, normalmente su appuntamento.

Ad accettazione avvenuta, il perfezionamento della medesima va fatto in Segreteria.

La Segreteria scolastica garantisce un orario di apertura funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Il Consiglio di Istituto si fa portavoce delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'ufficio di Segreteria è aperto secondo le modalità e gli orari pubblicati sul sito.

L'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e

trasparente. Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato, di solito, in giornata. In caso di affollamento e per i certificati con votazioni e/o giudizi, entro il giorno seguente. In caso di pratica che implichi ricerche d'archivio, la richiesta viene evasa entro una settimana lavorativa.

Gli Attestati e i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati 'a vista' a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni (pagelle) sono consegnati direttamente dal Coordinatore dell'Attività Educativa e Didattica o dai Docenti incaricati, normalmente entro una settimana dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

La scuola assicura alle famiglie la possibilità del contatto telefonico (dalle 7.00 alle 17.00) per le prime ed essenziali informazioni.

Orario di ricevimento viene fissato a inizio d'anno. In linea di massima è il seguente:

Gestore: tutti i giorni feriali su appuntamento.

Coordinatore dell'attività educativa e didattica: Tutti i giorni feriali su appuntamento.

Docenti: ricevono un'ora alla settimana – su appuntamento – in base ad un orario comunicato con circolare ad anno avviato.

Sono inoltre a disposizione per l'incontro con le famiglie in occasione dei colloqui generali, in coincidenza con i principali momenti di valutazione complessiva.

➤ **Condizioni Ambientali della Scuola**

Gli ambienti accoglienti, puliti e funzionali, come pure le attrezzature abbastanza efficienti, e per quanto possibile, aggiornate, costituiscono un buon fattore educativo. In particolare la scuola si preoccupa dell'igiene degli ambienti, della loro adeguata cubatura in base al numero degli allievi. A questo riguardo i locali e l'intero edificio sono adeguati alle vigenti norme di sicurezza (legge 626/1994) e sono previsti percorsi privi di barriere architettoniche per non precludere l'accesso ad allievi con handicap motori. La scuola garantisce la sicurezza degli allievi con adeguate forme di vigilanza, inoltre tutte le attività sono coperte da polizza assicurativa. Ogni settore ha un Docente incaricato e responsabile dei locali, delle attrezzature e della disciplina degli allievi.

➤ **Vigilanza**

- ✓ L'Istituto accoglie gli alunni fin dalle 7.50
- ✓ Il punto di raccolta è la Cappella; dalle 8.00 si recitano preghiere e s'intonano canti religiosi per cominciare cristianamente la giornata.
- ✓ Gli alunni della scuola secondaria di I e II grado alle h. 8.10 salgono al piano superiore, dove sono accolti dal personale dell'Istituto ed entrano nelle rispettive aule, attesi dall'insegnante della prima ora.
- ✓ Per la scuola Primaria inizia alle 8.30 e per l'Infanzia alle 9.00.
- ✓ Ogni insegnante vigila ed è responsabile di quanto accade nella propria aula durante l'ora di lezione.

✓ L'insegnante della terza ora vigila sui ragazzi che preferiscono rimanere in aula durante la ricreazione. Nel corridoio i ragazzi sono sorvegliati dal personale addetto. Negli spostamenti per recarsi in palestra, o in altri ambienti scolastici, gli alunni di ogni classe scendono le scale in modo disciplinato e sono preceduti dai rispettivi insegnanti. All'uscita gli alunni della primaria e del primo grado sono accompagnati dall'insegnante dell'ultima ora.

➤ **Regolamento di disciplina**

Il Regolamento di disciplina esplicita, in particolare, le norme relative a:

- Diritti e doveri degli alunni
 - Comportamenti nella scuola
 - Principi e criteri del codice di disciplina
 - Infrazioni, sanzioni, competenze
 - Natura delle sanzioni
 - Norme procedurali
1. Le aule-laboratorio (aula proiezioni, gabinetto scientifico, laboratorio informatico) sono a disposizione di classi o di gruppi di alunni solo se accompagnati da insegnanti.
 2. I ritardi di entrata e le uscite anticipate (una tantum) devono essere richieste per iscritto, o eccezionalmente telefonicamente, da un genitore o da chi esercita la patria potestà e solo il Gestore autorizza l'entrata in ritardo e l'uscita anticipata; la segnalazione sul giornale di classe e sul registro personale deve essere effettuata dall'insegnante che è presente nell'ora in cui l'alunno entra in ritardo o esce anticipatamente. Queste frazioni di ora, se superiori ai 15 minuti, sono conteggiate a fine anno e computate nel monte ore ai fini della validità dell'anno scolastico. La stessa prassi si usa per le giustificazioni di assenze non superiori a cinque giorni; oltre questo periodo di assenza è richiesto il certificato medico. Le assenze troppo frequenti o troppo lunghe devono essere segnalate al Gestore che avvertirà la famiglia che, comunque, sarà informata periodicamente (prima delle valutazioni e negli incontri scuola-famiglia) sul numero di ore di assenza effettuate dal propria/o figlia/o.

➤ **Deroghe al limite di frequenza: (Per il liceo)**

Monte Ore annuo: n.990; frequenza richiesta per la validità dell'A.S. almeno 3/4 dell'orario, pari a ore 744; limite non superabile per la validità dell'anno Scolastico n. 248 ore

Deroghe al limite di frequenza

(dal Collegio Docenti del 08/09/2017 in ossequio alla C.M. n. 20 del 04.03.2011, verbale n. 3 del 08/09/2017)

- ✓ Assenze per ricovero ospedaliero o in casa di cura, documentato con certificato di ricovero e di dimissione e successivo periodo di convalescenza prescritto all'atto della dimissione e convalidato dal medico del SSN o dal medico curante (fornite alla scuola contestualmente alla malattia o al suo termine)
- ✓ Assenze continuative per problemi di salute di rilevante entità adeguatamente documentati e certificati da uno specialista e/o dal medico curante (fornite alla scuola contestualmente al rientro dello studente);
- ✓ Assenze per terapie e/o cure programmate e adeguatamente documentate (da presentare a scuola, all'inizio dell'anno o, comunque, appena se ne pone la necessità);
- ✓ Entrate posticipate o uscite anticipate dovute a visite mediche o ad analisi da effettuare, certificate da personale medico specialistico (fornite alla scuola al rientro dello studente);
- ✓ Assenze per gravi motivi personali e/o di famiglia autocertificate da un genitore;
- ✓ Partecipazione ad attività sportive e agonistiche da federazioni riconosciute dal C.O.N.I.;
- ✓ Partecipazione ad attività organizzate dalla scuola (campionati studenteschi, visite d'istruzione e/o uscite previste in progetti didattici)
- ✓ Uscite anticipate cicliche dovute a frequenza di lezioni e/o esami da sostenere, per alunni che frequentano il Conservatorio (autocertificate da un genitore);
- ✓ Assenze dovute a sciopero di mezzi pubblici o, comunque a disservizi degli stessi;
- ✓ Interruzione dei giorni di lezione per ordinanza sindacale;
- ✓ Adesioni a confessioni religiose per le quali esistono specifiche intese che considerano il sabato come giorno di riposo (L. 516/88 sull'intesa con la Chiesa Cristiana Avventista del Settimo Giorno; L. n. 101/89 sui rapporti tra lo Stato e l'Unione delle Comunità Ebraiche Italiane);
- ✓ Permessi annuali di entrata/uscita fuori orario di piccola entità, motivati da problemi di trasporto (solo per il triennio liceale e richiesti per iscritto da un genitore all'inizio dell'Anno Scolastico)
- ✓ Assenze dovute a sanzioni disciplinari.
- ✓ Le assenze non continuative, ma ripetute, dovute a patologie o a situazioni di malessere fisico o psicologico, difficilmente documentabili, saranno analizzate dal C.d.C. per valutarne la fondatezza.

N.B. La deroga al limite minimo di presenze potrà essere applicata a condizione che il numero delle assenze non pregiudichi, a giudizio del Consiglio di Classe, la possibilità di procedere alla valutazione degli alunni interessati.

➤ **Sono considerate assenze:**

- ✓ Assenze per lievi problemi di salute (influenze, tonsilliti, lievi malesseri che non rientrino nei casi sopra previsti);
- ✓ Assenze per motivi familiari che non rientrino nei casi sopra previsti;

✓ Mancata partecipazione ad attività programmate dalla scuola e/o ad uscite previsti nei progetti didattici nelle ore curricolari;

N.B. I ritardi di entrata di oltre 15 minuti e le richieste di uscita anticipata, non opportunamente motivate e poi adeguatamente documentate, saranno segnalati dal docente della prima ora sul registro personale e sul registro di classe e conteggiati a fine anno.

➤ **Procedura dei Reclami**

Impugnazioni – Organo di Garanzia

1. Per quanto attiene all'**impugnazione** (Art. 5 Statuto delle Studentesse e degli Studenti), delle suddette sanzioni disciplinari e le modifiche introdotte dal Regolamento in questione sono finalizzate a garantire da un lato il "**diritto di difesa**" degli studenti e, dall'altro la snellezza e la rapidità del procedimento, che deve svolgersi e concludersi alla luce di quanto previsto, dalla legge 7 agosto 1990 n° 241.
2. Contro le sanzioni disciplinari anzidette è ammesso ricorso **da parte di chiunque vi abbia interesse** (genitori, studenti), **entro 15 gg. dalla comunicazione** ad uno apposito **Organo di Garanzia** interno alla scuola, istituito e disciplinato da questo Regolamento.

A. L'Organo di garanzia è così composto:

- Gestore dell'Istituto (Madre Superiora)
- Coordinatore delle Attività educative e didattiche
- Un docente della scuola di II grado designato dal Consiglio d'Istituto; un docente della scuola di I grado designato dal Consiglio d'Istituto;
- Uno studente della scuola secondaria di II grado eletto dagli studenti;
- Un rappresentante dei genitori per la scuola secondaria di II grado; due per scuola secondaria di I grado;

B. Nomina dei membri supplenti dell'Organo di Garanzia

- I membri supplenti subentrano nel caso di incompatibilità (es. qualora faccia parte dell'O.G. lo stesso soggetto che abbia irrogato la sanzione) o di dovere di astensione (es. qualora faccia parte dell'O.G. lo studente sanzionato o un suo genitore).

C. Le deliberazioni dell'O.G. sono valide se sono presenti tutti i componenti dello stesso.

D. L'O. G. decide in merito anche ai conflitti che possono sorgere all'interno della scuola.

E. L'Organo di Garanzia Regionale.

- È presieduto dal Direttore dell'Ufficio Scolastico Regionale, il quale decide in via definitiva sui ricorsi esposti dagli studenti della scuola secondaria di II grado o da chiunque abbia interesse contro le violazioni del presente Regolamento d'Istituto.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Le scuole di ogni ordine e grado dell'istituto "S. Caterina da Siena" intendono connotarsi per il clima familiare di rapporti tra genitori e utenza. Pertanto eventuali inconvenienti, contrattempi o reclami vengono segnalati immediatamente ai responsabili interessati

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica; devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente e devono essere formalizzati attraverso una compilazione scritta.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non riferiti a eventi e fatti con un evidente e circostanziato riscontro. In particolare non può essere considerata reclamo ogni forma di contestazione riconducibile alla normale gestione del rapporto educativo, oppure il contenzioso riferito al mancato rispetto dei Regolamenti da parte dell'utente.

Il Gestore è responsabile dell'esame dei reclami, ne valuta la pertinenza, la significatività e la provenienza; individua la figura a cui affidare la responsabilità della gestione del reclamo.

Il Gestore, comunque risponde, sempre in forma scritta, non oltre 15 giorni, verificando prima l'attendibilità del reclamo ed eventualmente attivandosi per rimuovere le cause che lo hanno provocato.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Per raccogliere elementi utili alla valutazione degli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, la Direzione effettua annualmente, rilevazioni mediante questionari rivolti ai genitori, agli allievi e ai docenti. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

La Direzione è comunque sempre disponibile ad accettare proposte migliorative.

➤ Attuazione

Il rispetto degli impegni indicati nella presente "Carta" dipendono dall'impegno/collaborazione delle varie componenti presenti all'interno della scuola e dalla puntualità e completezza degli interventi che devono essere svolti a favore della scuola da tutti i suoi utenti.

Il contenuto nella presente "Carta" verrà periodicamente verificato ed aggiornato per migliorare gli standard su livelli di qualità crescenti nel tempo.

La Carta dei servizi è approvata dal Consiglio d'Istituto, su parere conforme del Collegio dei docenti per quanto concerne gli aspetti pedagogico-didattici.

La Carta dei servizi viene pubblicata sul sito web della scuola.