

Carta  
dei

Servizi Scolastici

A. S. 2009-10

# PRINCIPI FONDAMENTALI

## PREMESSA

La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana. Essa ribadisce la specificità del servizio dell'istruzione rispetto agli altri servizi pubblici, perché il fruitore non è soggetto passivo, ma è chiamato a concorrere al proprio processo educativo. Essa pertanto richiede la partecipazione e la corresponsabilità di tutte le componenti ai fini della formazione e della crescita civile degli studenti.

## PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO SCOLASTICO:

1. Uguaglianza, in quanto garanzia di pari opportunità.
  - 1.1. Educare alla civile convivenza democratica.
2. Imparzialità e regolarità del servizio.
  - 2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
  - 2.2. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali vigenti in materia.
3. Accoglienza e integrazione.
  - 3.1. La scuola s'impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.
  - 3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.
  - 4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, Comune, distretto).
  - 4.2. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza.
  - 5.1. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione del P.O.F. attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
  - 5.2. L'istituzione scolastica e l'ente locale s'impegnano a favorire le attività extra scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
  - 5.3. L'istituzione scolastica al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

- 5.4. L'attività della scuola, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s'informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
  - 5.5. Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.
6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento .
- 6.1. La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
  - 6.2. L'aggiornamento e la formazione, costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

# PARTE PRIMA

## AREA DIDATTICA

7. 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 volte all'istruzione e all'educazione e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle richieste culturali e formative.
- 7.1 Nel rispetto degli obiettivi didattico-educativi propri dei diversi indirizzi, il Liceo elabora ed attua interventi didattico-educativi-integrativi e propone attività che mirano ad arricchire la formazione degli allievi in relazione al contesto sociale (educazione alla salute, all'interculturalità, alla mondialità).
- 7.2 Il Liceo, al fine di assicurare la continuità educativa fra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, individua ed elabora idonei strumenti quali le attività di orientamento in ingresso ed in uscita.
- 7.3. Nel riconoscimento delle competenze disciplinari, pedagogiche, metodologiche, didattiche, progettuali ed organizzativo -relazionali dei docenti la Scuola assicura e garantisce la loro autonomia culturale e professionale, intesa nella sua dimensione individuale e collegiale definita, per quanto riguarda gli aspetti pedagogico -didattici, nel Piano dell'Offerta
- 7.4. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, vengono assunti come criteri di riferimento la rispondenza ai programmi di insegnamento, la validità culturale, la funzionalità in rapporto agli obiettivi educativi, il costo.
- 7.5. Nel rispetto degli obiettivi formativi e della programmazione didattico -educativa, al fine di consentire e richiedere razionali tempi di studio, i Consigli di Classe si impegnano ad adottare criteri di equa e coordinata distribuzione dei compiti e delle verifiche. Assumono altresì atteggiamenti atti ad educare il discente ad organizzare in modo autonomo il proprio lavoro.
- 7.6. I docenti, nell'intento di creare positivi "climi di classe", indurranno i discenti a comportamenti coerenti con regole autonomamente fissate dalla classe e discusse con il docente coordinatore.
- 7.7. Per quanto attiene alle scelte educative ed organizzative, ai criteri di utilizzazione delle risorse, la Scuola fa riferimento al P. O. F. In particolare il P. O. F. pianifica le attività di sostegno, di recupero, di approfondimento, di orientamento e le attività integrative, che vengono attuate grazie alle competenze dei docenti secondo i principi della contrattazione nazionale e decentrata.
- 7.8. Il P. O. F., inoltre, indica i criteri relativi alla formazione delle classi all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A., alla valutazione dell'efficacia della programmazione didattico -educativa.
- 7.9. Le norme relative alla vigilanza sugli studenti ai ritardi alle uscite, alle assenze e alle giustificazioni, all'uso e alla conservazione di spazi e strumentazioni, alle modalità di comunicazione con studenti e genitori alla convocazione e allo svolgimento dei diversi livelli di assemblea previsti, costituiscono materia del Regolamento d'Istituto, che si ispira ai principi fissati dalla presente "Carta dei Servizi Scolastici".
- 7.10. LA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA, elaborata dal Collegio dei Docenti nelle sue diverse articolazioni per dipartimenti e per commissioni, individua i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi. Compito del Collegio dei Docenti è anche individuare gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per la verifica e per la valutazione dei percorsi didattici. La programmazione educativa, quindi, costituisce parte centrale del P. O. F. e viene redatta, pubblicizzata e duplicata con le stesse modalità del P. O. F. ovvero:
  - redatta entro il 31 ottobre di ciascun anno scolastico;
  - una copia è depositata presso l'ufficio del Dirigente Scolastico.
- 7.11. Le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, gli interventi didattico -educativi di recupero e di approfondimento vengono deliberate dal Collegio dei Docenti, secondo i criteri indicati dal Consiglio di Istituto e verificate le risorse economiche disponibili.
- 7.12. La programmazione didattica, elaborata nelle riunioni dei Dipartimenti disciplinari e dei Consigli di classe, pertanto:
  - delinea il percorso formativo della classe in relazione alla situazione degli alunni e decide gli adeguati

interventi didattici:

- assume come proprio obiettivo l'individuazione del contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

7.13. Nei limiti delle risorse economiche e della disponibilità dei singoli ad impegnarsi in attività aggiuntive e di supporto al buon funzionamento dell'Istituto, i docenti assicurano l'assunzione di compiti relativi:

- al coordinamento della progettazione, dell'attuazione, della verifica e della valutazione del progetto educativo;
- al supporto organizzativo;
- al coordinamento di articolazioni del Collegio dei Docenti quali Dipartimenti, gruppi di ricerca e commissioni di lavoro;
- al coordinamento o referenza o partecipazione a progetti;
- alla produzione di materiali utili per la didattica e/o finalizzati al lavoro collegiale;
- ad ogni altra attività deliberata, quale attività formative integrative, utili ad un più completo ed armonico sviluppo della personalità degli alunni;
- alla partecipazione a progetti mirati al miglioramento dell'efficacia dell'insegnamento.

#### 7.14. CONTRATTO FORMATIVO

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali ed approvato da ciascun Consiglio di classe, si definisce quanto qui di seguito riportato:

##### DOVERI DEI DOCENTI

##### FORMARE:

- far acquisire le competenze e le conoscenze programmate;
- organizzare l'attività formativo- didattica in sequenze;
- definire e presentare gli obiettivi;
- fornire aiuto metodologico;
- rispettare i ritmi di attenzione e di apprendimento;
- armonizzare il carico di lavoro;
- stabilire le scadenze;
- verificare l'acquisizione delle competenze e organizzare recuperi;
- predisporre gli strumenti necessari per lavorare nel modo ottimale: libri, audiovisivi, uscite, esperti e quant'altro sarà ritenuto valido ai fini di cui sopra.

##### VALUTARE:

- regolarmente, periodicamente e con criteri espliciti;
- rispettare le ore di inizio e termine delle lezioni e le pause, le differenze di idee, comportamenti, stili, bisogni degli studenti;
- creare un clima di fiducia per motivare, per favorire scambi e interazioni;
- rispettare e regolare il contratto;
- stilare dei bilanci e rinegoziare il contratto se necessario.

#### DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI [STATUTO DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI]

##### DIRITTI:

- Alla libera espressione del loro pensiero nel rispetto delle altrui opinioni.
- Di partecipazione attiva e responsabile alla vita della scuola.

- Alla continuità continuativo- metodologica.
- Ad essere ascoltati e ad un rapporto comunicativo non «viziato».
- Ad una didattica modellata su metodi e materiali non diversificati.
- Al recupero e al potenziamento delle loro capacità.
- Alla valorizzazione dei loro prodotti scolastici.
- Al riposo festivo.
- Ad un orario rispettoso dei loro ritmi.
- Alla trasparenza e alla correttezza delle procedure valutative.
- Alla trasparenza delle procedure relative a provvedimenti disciplinari.
- Ad un'equa distribuzione dei carichi di lavoro.

#### DOVERI:

- Dovere di conoscere e rispettare le regole.
- Dovere di rispettare il personale, l'edificio scolastico, il materiale.
- Mantenere un comportamento corretto durante l'ingresso e l'uscita dalla scuola.
- Mantenere un comportamento corretto durante gli intervalli, il cambio degli insegnanti e gli spostamenti nell'edificio.
- Mantenere un comportamento corretto durante le eventuali ore di supplenza.
- Mantenere un atteggiamento rispettoso ed educato nei confronti del personale della scuola, insegnanti e non.
- Rispettare e curare il materiale proprio, altrui e della scuola.
- Tenere puliti gli ambienti scolastici.
- Lavorare con continuità, impegno e precisione.
- Collaborare attivamente con tutti.
- Pianificare con ordine i propri impegni scolastici.
- Rispettare gli orari.
- Rispettare gli altri accettandone le diversità.
- Non deridere i compagni in difficoltà.
- Rispettare le idee altrui ed essere disponibili al dialogo.
- Non assumere atteggiamenti che disturbino il lavoro del docente o dei compagni.
- Intervenire in modo coerente ed ordinato, rispettando il proprio turno.
- Avere il materiale necessario.
- Annotare regolarmente i compiti assegnati.

#### ORGANI COLLEGIALI E LORO COMPETENZE

CONSIGLIO DI ISTITUTO art.8 D. lg. n.297 del 16.04.94

Il Consiglio di Istituto del Liceo «Bonghi - Onorato» è formato da n. 19 componenti: il Dirigente scolastico, n. 8 docenti, n. 4 genitori, n. 4 studenti, n. 2 A.T.A.

Il Consiglio di Istituto, fatte salve le competenze del Collegio dei docenti e dei Consigli di classe, ha potere deliberante, su proposta della Giunta, sulla organizzazione e sulla programmazione della vita e dell'attività della scuola.

#### GIUNTA ESECUTIVA art.8 D. lg. n.297 del 16.04.94

La Giunta Esecutiva propone il Programma annuale, prepara i lavori del Consiglio di Istituto, fermo restando il diritto di iniziativa del Consiglio stesso, cura l'esecuzione delle relative delibere. La stessa è presieduta dal Dirigente scolastico, ne fanno parte un docente, un genitore, un rappresentante del personale A.T.A., uno studente ed il responsabile amministrativo con funzioni di segretario verbalizzante.

#### CONSIGLIO DI PRESIDENZA

Il consiglio di Presidenza è composto dal Dirigente e dai suoi collaboratori, integrato dalle funzioni strumentali nominate dal collegio dei docenti. Esprime parere al Dirigente su tutte le materie di interesse didattico e organizzativo.

#### COLLEGIO DEI DOCENTI art.7 D. lg. n.297 del 16.04.94

Il Collegio dei docenti è composto dal personale insegnante di ruolo e non di ruolo in servizio nell'Istituto; lo stesso è presieduto dal Dirigente scolastico.

Il Collegio dei docenti cura la programmazione, propone il piano annuale delle attività, formula proposte per la formazione delle classi, valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica, provvede all'adozione dei libri di testo, adotta e promuove iniziative di sperimentazione e di formazione in servizio, elegge il comitato di valutazione, i responsabili dei laboratori e della palestra, i coordinatori dei dipartimenti, esamina i casi di scarso profitto al fine di individuare i mezzi per ogni possibile recupero, esamina e delibera sulle infrazioni giudicate gravi, su proposta del Consiglio di classe. Si riunisce tutte le volte che il Dirigente scolastico ne ravvisi la necessità o su richiesta di un terzo dei docenti.

#### DIPARTIMENTI

I Dipartimenti sono articolazioni disciplinari permanenti del Collegio dei docenti, istituiti da questo nell'esercizio dei propri poteri di auto organizzazione. Sono coordinati da un docente nominato dal Collegio. I dipartimenti hanno il compito di:

- decidere la programmazione annuale per aree disciplinari;
- definire obiettivi e contenuti comuni;
- definire strumenti di valutazione comuni: tipologie e numero di prove, saperi minimi, scala dei voti;
- predisporre specifiche modalità e materiali di recupero e sostegno, soprattutto in presenza di situazioni particolari ( handicap, assenze per malattia...);
- predisporre progetti di organizzazione modulare dell'attività didattica;
- proporre l'acquisto e l'uso di sussidi didattici;
- Coordinare l'adozione dei libri di testo;
- Raccogliere e archiviare materiale didattico prodotto;
- Proporre attività didattiche non curriculari attinenti l'area disciplinare propria.

#### CONSIGLIO DI CLASSE art.5 D. lg. n.297 del 16.04.94

Il Consiglio di classe è composto dai docenti della classe, da due rappresentanti dei genitori e da due rappresentanti degli studenti; è presieduto dal Dirigente scolastico o dal coordinatore della classe delegato dal Capo di Istituto; formula al Collegio dei docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e ad iniziative di sperimentazione, al fine di agevolare ed estendere i rapporti reciproci tra docenti, genitori ed alunni; delibera sui casi di infrazioni non gravi e su quelli gravi, nell'ambito dei 15 gg. di sospensione dalle attività didattiche. Le competenze relative alla valutazione periodica e finale spettano al Consiglio di classe con la sola presenza dei docenti.

#### COMPITI DEI COORDINATORI DI CLASSE ex art.. 3 D. P. R. 31.05.1974:

- sovrintendere al funzionamento generale della classe;
- preparare le attività del Consiglio di classe, presiedendolo, eventualmente, in sostituzione del Preside;
- segnalare alla Presidenza le assenze ed i ritardi abituali degli alunni;

- tenere contatti con gli altri coordinatori di classe per l'esame di particolari problemi;
- riferire al Collegio dei docenti proposte, eventualmente emerse dai Consigli di classe, finalizzate al miglioramento dell'azione educativa e didattica;
- elaborare la programmazione didattica ed il contratto formativo da sottoporre ai Consigli di classe allargati.

## PARTE SECONDA

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1. La Scuola garantisce, entro i limiti delle sue possibilità logistiche e di personale:

- celerità delle procedure;
- trasparenza nell'informazione;
- riservatezza dell'informazione secondo le norme vigenti, per quanto attiene ai dati personali;
- informatizzazione dei servizi;
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico secondo le necessità che emergono dal territorio.

Gli impegni, che esorbitino rispetto all'orario di lavoro del personale, sono remunerati nelle forme previste dalle norme contrattuali vigenti.

8.2. Il rilascio dei certificati di iscrizione e di frequenza verrà effettuato, nel normale orario di apertura al pubblico, entro tre giorni lavorativi; mentre i certificati con votazione e giudizio non saranno rilasciati prima di cinque giorni dall'effettuazione degli scrutinio.

8.3. È di competenza del Dirigente scolastico o dei docenti incaricati la consegna, entro cinque giorni, dei documenti di valutazione.

8.4. Il Consiglio di Istituto, annualmente, delibera, sentito il parere degli utenti e delle componenti interne, in merito all'orario di apertura degli uffici di Segreteria. L'orario di apertura sarà quanto più possibile funzionale alle esigenze dell'utenza, prevedendo un'articolazione flessibile di mattina e di pomeriggio, nei limiti della disponibilità di personale.

8.5. L'ufficio di Presidenza è aperto al pubblico, sia su appuntamento sia secondo un orario reso noto all'utenza.

8.6. L'Istituto assicura spazi per l'informazione rivolta agli utenti per quanto riguarda:

- orario delle lezioni
- orario di apertura degli uffici
- organigrammi del personale e degli organi collegiali.

Sono disponibili anche:

- bacheche sindacali
- bacheche degli studenti
- bacheche dei genitori
- bacheche dei docenti.

8.7. Il Regolamento d'Istituto ha adeguata pubblicizzazione, mediante esposizione al pubblico.

### 9. Condizioni ambientali della Scuola

9.1. L'Istituto richiede agli Enti locali condizioni di sicurezza e collabora per le parti di competenza garantendo buone condizioni di igiene dei locali. Il personale docente si impegna ad esigere dagli utenti rispetto degli ambienti e delle attrezzature didattiche.

9.2. Annualmente, nell'ambito del P. O. F., il Liceo rende noto lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico – didattiche. In particolare esplicita i principali servizi di attività didattico - educativa presenti nell'Istituto.

### 10. Procedure dei reclami e valutazione del servizio.

10.1. I reclami devono contenere generalità e indirizzo del proponente, che li deve sottoscrivere. Non si terrà conto di reclami anonimi. Il Dirigente scolastico darà risposta scritta entro quindici giorni, dopo avere esperito le indagini in merito ed avere ascoltato le persone avverso le quali è stato prodotto il reclamo stesso, e, in caso di fondatezza, dopo essersi attivato per rimuovere le cause che lo hanno determinato. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, questi informa il proponente sulla corretta destinazione di esso. Dei reclami e dei relativi provvedimenti il Dirigente scolastico formulerà un' annuale relazione, tenendo conto della riservatezza dovuta alle persone, da inserire nella relazione generale del *Consiglio d'Istituto*.

10.2. La valutazione del servizio offerto, per quanto attiene agli aspetti organizzativi didattici ed amministrativi è

finalizzata al miglioramento del servizio stesso; essa viene attuata mediante metodi e criteri deliberati dal Consiglio di Istituto, sentito il parere delle varie componenti. Il Collegio Docenti nelle sue articolazioni e tramite il Dirigente scolastico sottopone al Consiglio d'Istituto una relazione annuale sull'attività formativa della Scuola.

#### 11. Standard specifici delle procedure

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata <<a vista>> nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, <<a vista>>, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 10,00 alle ore 12,30.

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.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e A. T. A.;
- albi di istituto.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza e prime informazioni per la fruizione del servizio.

#### 12. Attuazione della Carta dei Servizi Scolastici

- 12.1. Le indicazioni, contenute nella presente Carta, si applicano, secondo i criteri fissati dal superiore M.I.U.R., fino a quando non intervengano disposizioni modificative.