



# *Liceo Statale "Ischia"*

Via Delle Ginestre n.39 - 80077 Ischia (NA) - Italia

Tel. 081982889 - Fax 0813331801 - C.M. NAPC22000A - C.F. 91005970636

E-mail [napc22000a@istruzione.it](mailto:napc22000a@istruzione.it) - Sito [www.liceoischia.gov.it](http://www.liceoischia.gov.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Liceo Statale "Ischia" fonda la sua azione formativa sui principi di cui agli artt. 3, 21, 33, 34 della Costituzione Italiana, adotta i principi fondamentali del D.P.C.M. del 7 giugno 1995 e ne garantisce l'attuazione con le seguenti disposizioni.

#### **1. Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio scolastico è erogato nel rispetto della persona senza alcuna discriminazione relativa a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, e il personale della scuola opera secondo criteri di obiettività ed equità.

La pari opportunità formativa sarà garantita con l'adozione di:

- criteri di formazione delle classi che tengano conto della eterogeneità degli studenti e delle loro famiglie, e della necessità pedagogica di favorire la socializzazione e l'integrazione culturale degli studenti sulla base di condizioni psicofisiche, socioeconomiche, sesso, religione, lingua, razza, etnia;
- percorsi formativi personalizzati per gli studenti in difficoltà di apprendimento, stranieri, diversamente abili e per le studentesse in gravidanza e allattamento; alternativi per quelli che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica;
- provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con la fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici agli studenti di condizioni socioeconomiche disagiate, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola;
- contatti con l'ASL e gli Enti locali per garantire interventi specialistici a soggetti in difficoltà e diversamente abili;
- provvedimenti atti ad eliminare barriere architettoniche per gli studenti diversamente abili.

#### **2. Regolarità**

L'Istituto garantisce la regolarità del servizio e delle attività scolastiche, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia con:

- ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie di modalità e tempi di interruzione del servizio per motivi sindacali (scioperi - assemblee);
- custodia e vigilanza degli studenti con la presenza attiva di tutti gli operatori della scuola in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti;
- mezzi organizzativi, ambienti per riunioni, tecnologia e proposte operative in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti e dei genitori.

#### **3. Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce l'accoglienza degli studenti e dei genitori attraverso:



- iniziative finalizzate alla conoscenza di strutture, forme organizzative, Carta dei Servizi, Regolamento, PTOF, RAV, PdM e problemi della scuola a tutti gli studenti nuovi iscritti e i genitori entro il primo mese dell'anno scolastico;
- iniziative finalizzate alla conoscenza degli studenti nuovi iscritti attraverso indagini di vario tipo, e alla rilevazione dei prerequisiti posseduti dagli studenti delle classi successive per impostare una corretta progettazione annuale;
- la pubblicazione sul sito della scuola dei seguenti documenti: PTOF, RAV, PdM, Carta dei Servizi e Regolamento;
- la pubblicazione sul sito della scuola di avvisi, circolari e notizie anche per i genitori per favorire la circolazione di notizie di comune interesse;
- iniziative d'aggiornamento obbligatorie degli operatori, compatibilmente con le disponibilità finanziarie, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definito dall'Amministrazione, anche in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

#### **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

La scuola garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza, in caso di eccedenza di domanda, e si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica:

- considerando, in caso di eccedenza di domande, le seguenti priorità: iscrizione ad altro indirizzo di questo Liceo; residenza nell'ambito;
- attivando interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica con forme di monitoraggio;
- promuovendo iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento dei genitori, di motivazione degli studenti inadempienti e di segnalazione alle competenti autorità.

#### **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Il Liceo Statale "Ischia" favorisce la partecipazione democratica alla gestione della scuola, promuove l'efficienza dei servizi e garantisce la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza attraverso:

- iniziative di sensibilizzazione del personale scolastico, studenti e genitori nella realizzazione degli standard generali di servizio promosse dagli Organi Collegiali;
- consultazioni degli studenti e dei genitori con poteri di proposta e di emendamento anche con specifiche assemblee su: Carta dei Servizi, PTOF e Regolamento;
- attività extrascolastiche che realizzino la funzione di promozione culturale, sociale e civile della scuola, consentendo l'uso delle sedi e delle tecnologie fuori dell'orario del servizio scolastico;
- procedure massimamente semplificate e informazioni complete e trasparenti mediante pubblicizzazione sul sito della scuola di Regolamento, Carta e PTOF, organigramma e orario di lavoro della Direzione Amministrativa, organigrammi e atti degli Organi Collegiali, notizie sindacali, orario delle lezioni, ordini di servizio, modi di ricevimento, ecc.;
- attività scolastiche e orario di servizio di tutte le componenti ispirati a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, delle attività didattiche e dell'offerta formativa integrata.

#### **6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della persona dello studente e il suo esercizio si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psicopedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale con gli altri operatori.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.

## PARTE I

### 7. Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività didattiche e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto degli obiettivi formativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti attraverso:

- l'acquisizione dei documenti scolastici e delle certificazioni sanitarie;
- l'armonizzazione dei curricoli, della progettazione didattica e dei criteri di valutazione;
- la promozione e la partecipazione a iniziative che coinvolgano docenti, alunni della scuola secondaria di primo grado e studenti della scuola secondaria di secondo grado;
- la partecipazione del personale a specifici progetti di formazione.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la corrispondenza alle esigenze dell'utenza.

Il Collegio dei docenti nella formulazione dell'orario delle lezioni adotterà soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana al fine di evitare inutili sovraccarichi di materiali didattici da trasportare, e un'equa distribuzione delle attività didattiche in modo da evitare il sovraccarico psicofisico degli studenti.

I docenti informeranno i genitori in assemblea ad inizio anno scolastico circa l'orario interno, la distribuzione delle attività e il relativo materiale occorrente.

Al fine di assicurare ai giovani, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare allo svago e alle attività sportive, i docenti, nell'assegnare i compiti da svolgere a casa, dovranno tener presente la necessità di rispettare i tempi di studio di ciascuno studente anche in relazione all'età.

Nel rapporto con gli studenti i docenti colloquieranno in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione e minaccia o punizioni mortificanti, tuttavia si serviranno di colloqui individuali con le famiglie per comportamento indisciplinato e, in casi eccezionali, si chiederà l'intervento del Dirigente Scolastico.

Il Liceo Statale "Ischia" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

#### **A. Regolamento d'Istituto**

Il Regolamento d'Istituto, elaborato in conformità ai principi e alle norme dello Statuto delle studentesse e degli studenti e del Regolamento dell'autonomia delle istituzioni scolastiche, è approvato dal Consiglio d'Istituto. Regola la partecipazione attiva e responsabile alla vita della comunità scolastica, garantisce il rispetto dei diritti e dei doveri di tutte le componenti scolastiche e prevede, in caso di violazioni, le relative sanzioni.

#### **B. Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF)**

Il PTOF è elaborato dal Collegio sulla base degli indirizzi definiti dal Dirigente Scolastico e viene adottato dal Consiglio d'Istituto. Detto piano può essere rivisto annualmente entro il mese di ottobre di ogni anno.

#### **C. Progettazione disciplinare curricolare**

La Progettazione curricolare è approvata dal Collegio dei docenti e delinea i percorsi disciplinari, validi per tutto l'Istituto e correlati agli obiettivi formativi generali individuati in sede di PTOF. Tali percorsi sono elaborati dal personale docente, riunito nei Dipartimenti, e sono sottoposti a delibera del Collegio dei docenti entro due mesi dall'inizio delle lezioni.



#### **D. Progettazione di classe**

La Progettazione di classe è approvata dal Consiglio di classe e delinea il percorso formativo della singola classe utilizzando il contributo delle varie discipline per il raggiungimento degli obiettivi didattici e formativi indicati dalla progettazione curricolare.

La progettazione di classe è elaborata dai docenti delle singole classi e approvata dal consiglio di classe in occasione della prima seduta giuridica (con i rappresentanti dei genitori e degli studenti).

#### **E. Patto di corresponsabilità educativa**

Il patto di corresponsabilità educativa è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente, gli studenti e i genitori, ma coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi dell'Istituto, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito e in coerenza con gli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

##### ➤ **il docente s'impegna a:**

1. instaurare un rapporto di relazione aperto al dialogo e alla collaborazione;
2. esplicitare la programmazione illustrando gli obiettivi e i contenuti irrinunciabili della disciplina, i criteri di verifica e di valutazione, anche per singole prove;
3. utilizzare l'intera scala decimale nella valutazione;
4. informare gli studenti e le loro famiglie in merito al profitto scolastico;
5. indicare il numero di giustificazioni da concedere agli studenti;
6. comunicare tempestivamente la valutazione delle verifiche;
7. fissare verifiche scritte con almeno tre giorni di anticipo;
8. non effettuare, ove possibile, una verifica scritta nello stesso giorno in cui è prevista un'altra già fissata da altro docente;
9. riconsegnare le verifiche scritte corrette al massimo entro 21 giorni e compilare regolarmente il registro.

##### ➤ **lo studente s'impegna a:**

1. avere rispetto per i compagni e per il personale della scuola;
2. frequentare regolarmente le lezioni e rispettare l'orario di ingresso;
3. assicurare la presenza in occasione delle verifiche;
4. svolgere puntualmente i compiti assegnati e portare il materiale necessario all'attività didattica;
5. informarsi sul lavoro svolto in classe in caso di assenza;
6. giustificare puntualmente le assenze e i ritardi;
7. mantenere pulita l'aula e gli altri locali scolastici, e soprattutto non scrivere su pareti o banchi;
8. consegnare puntualmente ai genitori le comunicazioni della scuola;
9. consultare periodicamente il sito web della scuola;

##### ➤ **il genitore s'impegna a:**

1. informarsi sull'andamento scolastico del figlio;
2. limitare allo stresso necessario le richieste di entrata in ritardo e di uscita anticipata;
3. prendere visione del PTOF, del Regolamento di Istituto, della Carta dei Servizi, degli atti e delle comunicazioni pubblicate sul sito web dell'Istituto;
4. sostenere e controllare i propri figli nell'adempimento degli impegni scolastici, vigilando sulla frequenza;
5. informare la scuola di eventuali problematiche che possano avere ripercussioni sull'andamento scolastico dello studente;



6. giustificare puntualmente assenze e ritardi dei figli vigilando sulla conservazione del libretto personale da parte degli stessi;
7. collaborare per il buon andamento e il regolare svolgimento del servizio scolastico anche economicamente.

## **PARTE II**

### **8. Servizi amministrativi**

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza (dovere di dare conoscenza chiara all'utente);
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico (articolazione degli orari di colloquio e di segreteria che tengono conto delle esigenze delle famiglie).

Saranno adottate le seguenti disposizioni.

#### **a) Iscrizioni**

Le iscrizioni avvengono ogni anno secondo le modalità indicate dalla relativa circolare ministeriale. Le famiglie sono informate con specifici avvisi relativi alle iscrizioni al 1° anno e agli anni successivi. Poiché le iscrizioni si effettuano esclusivamente on-line, la scuola nei giorni e negli orari di apertura al pubblico offrono alle famiglie prive di tecnologie informatiche un servizio di supporto.

#### **b) Rilascio documenti**

Il rilascio dei documenti avviene in orario di apertura della segreteria al pubblico, ordinariamente entro 30 giorni dalla richiesta scritta, entro 5 giorni per motivi d'urgenza documentati. Il rilascio delle certificazioni degli studenti avviene entro tre giorni dalla richiesta scritta.

#### **c) Orari di funzionamento degli uffici di segreteria**

Dalle ore 8,00 alle ore 14,00 tutti i giorni.

Dalle ore 8,00 alle ore 17,00 il martedì.

#### **d) Orario di apertura al pubblico**

Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio nei seguenti giorni e orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00; martedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00 durante il periodo di svolgimento delle attività didattiche.

Gli utenti usufruiscono dei servizi amministrativi attraverso lo sportello presente al 1° piano della sede di Ischia per motivi di sicurezza e di privacy. L'accesso agli uffici è consentito solo alle persone convocate.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento nei giorni e negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

Il Direttore Amministrativo riceve il pubblico su appuntamento nei giorni e negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

L'Istituto garantisce la fotocoproduzione in b/n delle prove di verifica e del materiale didattico non protetti da copyright nel limite della dotazione economica del programma annuale.



#### **e) Contatto telefonico**

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico tramite personale qualificato e competente e fornirà tutte le informazioni cui abbia titolo nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso agli atti (L.241/1990) nei giorni e negli orari di apertura al pubblico degli uffici.

#### **f) Informazioni all'utenza**

Sul sito web istituzionale è garantita tutta l'informazione necessaria all'utenza: news della scuola, orario delle lezioni, libri di testo, ecc.

Il personale ATA è riconoscibile attraverso un cartellino d'identificazione ben visibile.

### **PARTE III**

#### **9. Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e sicuro. A tal fine i collaboratori scolastici si adoperano:

- per la pulizia degli spazi interni ed esterni;
- per la sicurezza degli studenti, assicurando un'attenta vigilanza;
- per la custodia degli oggetti che appartengono agli studenti;
- per l'igiene dei servizi.

La scuola assicura spazi, aule e posti adeguati alle esigenze degli studenti frequentanti, l'uso dei laboratori, delle tecnologie, la consultazione dei libri appartenenti alla biblioteca.

A tal fine è previsto:

- l'affissione in ogni aula adibita ad attività curriculare di un albo con l'indicazione delle tipologia, cubatura, superficie, arredo, numero studenti;
- l'affissione nei laboratori di un albo contenente superficie, cubatura, attrezzature, modalità e orario di utilizzo.

### **PARTE IV**

#### **10. Procedura dei reclami e valutazione dei servizi**

##### **Procedura dei reclami**

Il Liceo Statale Ischia garantisce procedure celeri e semplificate di reclamo.

I reclami possono essere presentati per telefono, per iscritto e oralmente.

Tutti i reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, altrimenti non saranno presi in considerazione.

Il Dirigente risponde in forma scritta entro 15 giorni e comunque sempre dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Alla fine di ogni anno scolastico il Dirigente formulerà per il Consiglio d'Istituto una relazione sui reclami presentati e i provvedimenti adottati.

##### **Valutazione del servizio**

Obiettivo primario per la qualità della scuola di questo Istituto è ricercare la collaborazione costante di tutti coloro che lavorano in essa.

Allo scopo di raccogliere elementi utili per il miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico saranno utilizzati metodi e strumenti di indagine per l'analisi quantitativa e qualitativa del sistema Istituto che interessano genitori e personale per quanto di loro competenza.

Essa verte sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio e saranno utilizzati i seguenti indicatori di qualità:

- grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza sul piano organizzativo, amministrativo e didattico;
- efficacia delle iniziative di rilevazione della domanda formativa espressa e inespressa;



- efficacia delle attività di personalizzazione, con particolare riguardo agli studenti in difficoltà e diversamente abili, e loro incidenza sul terreno degli abbandoni e della dispersione;
- livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
- tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
- livello di rispondenza della progettazione generale e di classe e capacità degli organismi di adattamento in itinere alle eventuali nuove esigenze;
- capacità di utilizzazione piena e proficua delle risorse finanziarie (dotazione ordinaria dello Stato, fondo d'Istituto, rimborso spese e contributo delle famiglie, fondi europei);
- capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati;
- efficienza della rete informativa: tempestività nella socializzazione delle informazioni.

La valutazione si ispira al principio dell'autodiagnosi e ha come finalità il miglioramento.

Alla fine del primo quadrimestre il Collegio dei docenti effettua un monitoraggio sullo stato di attuazione del PTOF, e alla fine dell'anno una verifica-valutazione di tutte le attività svolte. Monitoraggio e verifica-valutazione sono sottoposte all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

## **PARTE V**

### **11. Attuazione**

La presente Carta dei Servizi, dopo l'approvazione del Consiglio d'Istituto, è sottoposta alla consultazione, con potere di proposta di emendamenti, di tutti gli OO.CC.

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale A.T.A.) possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Il Consiglio d'Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento e del PTOF, in presenza di proposte di emendamenti, nella prima seduta successiva alla notifica della proposta è tenuto a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o studenti e da un terzo della componente docente o A.T.A.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute in norme di Legge, in Contratti Collettivi o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto.

**TESTO APPROVATO DAL CONSIGLIO D'ISTITUTO  
IL 14.02.2017**