



# ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "N. ZINGARELLI"

Liceo Classico "N.Zingarelli"- Cerignola – Orta Nova  
Liceo Scientifico "Federico II"- Stornarella



Web-site: <http://www.liceozingarelli.it> - E-mail: [FGPC040001@istruzione.it](mailto:FGPC040001@istruzione.it)

Via Tiro a Segno, tel. 0885.417727 – 444273 – fax 0885.428367 - 71042 - CERIGNOLA (FG)

## IL CONSIGLIO DI ISTITUTO

VISTO IL D.LGS. 16/04/94 N. 297

VISTA LA LEGGE 07/08/90 N. 241

VISTO IL D.P.C.M 07/06/95

VISTO IL D.P.R. 24/06/98 N. 249

il giorno 27 del mese di giugno dell'anno duemilasei con delibera n. 23, adotta la seguente

## CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI



### I CRITERI GENERALI

Il servizio scolastico viene erogato senza alcuna discriminazione riguardo al sesso, alla razza, all'etnia, alla religione, alle opinioni politiche, alle condizioni psicofisiche e socio-economiche.

L'ammissione al servizio scolastico è, pertanto, condizionata soltanto dal possesso del prescritto titolo di studio e dall'osservanza delle norme relative alle iscrizioni ed al passaggio da un tipo di scuola ad un altro.

E' fatto obbligo a tutti gli operatori scolastici agire secondo criteri di obiettività e di equità, mentre è dovere di tutte le componenti adoperarsi affinché sia garantita la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative nel rispetto del calendario scolastico, degli accordi contrattuali e delle norme di legge.

La scuola, con un'adeguata azione di tutti gli addetti e soprattutto con l'impegno degli Enti e dei soggetti esterni collegati, per quanto di loro competenza, si impegna a favorire l'accoglienza degli alunni e delle loro famiglie con particolare riguardo alle classi iniziali e a realizzare l'integrazione degli alunni disabili o comunque in posizione di svantaggio.

Nell'azione di orientamento, fatta in collaborazione con la Scuola Media, viene offerta agli alunni un'informazione finalizzata ad illustrare l'offerta formativa senza condizionare la scelta dei giovani e delle loro famiglie, che deve rimanere libera e consapevole.

Qualora, per qualsiasi ragione, la scuola non possa garantire l'accoglienza di tutte le domande di iscrizione, vengono stabiliti dal Consiglio di Istituto chiari e trasparenti criteri di precedenza, i quali debbono comprendere anche la

territorialità, in tutte le articolazioni con le quali essa si collega alla famiglia, dalla residenza al lavoro dei suoi componenti.

Vengono assunti tutti gli accorgimenti che favoriscono la regolarità della frequenza anche per gli alunni che provengono dai paesi vicini.

Particolare attenzione viene posta nel favorire la partecipazione di tutte le componenti alla vita della scuola attraverso i canali istituzionali in modo da assicurare alla gestione dell'Istituto la collegialità garantita dal dettato normativo.

La scuola, insieme agli Enti locali a cui è collegata, favorisce le attività extrascolastiche che realizzano una funzione di promozione culturale, sociale e civile mettendo a disposizione locali ed attrezzature.

Tutta l'attività scolastica è informata a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e della didattica con la possibilità di intervenire anche, qualora necessario, sull'orario di servizio di tutte le componenti.

La programmazione delle attività didattiche ed educative avviene nel rispetto della libertà di insegnamento e degli obiettivi stabiliti a livello nazionale garantendo la formazione e lo sviluppo armonico della personalità dello studente.

### ***L'AREA DELLA DIDATTICA***

La scuola, con tutte le sue componenti, è responsabile della qualità dell'attività educativa che deve realizzarsi secondo le esigenze formative degli allievi e nel perseguimento degli obiettivi fissati.

Nello specifico l'azione didattica è prerogativa del corpo docente, il quale ha la responsabilità di perseguire la finalità e gli obiettivi formativi stabiliti preventivamente e di verificare l'efficacia di tale azione attraverso opportuni indicatori, che debbono essere forniti su iniziativa del Capo d'Istituto, il quale, dovendo rispondere dei risultati, ha l'obbligo di promuovere le iniziative necessarie alla valutazione di tutto il servizio scolastico.

Il libro di testo è uno strumento fondamentale dell'azione didattica e pertanto viene adottato ponendo la massima attenzione sia alla sua validità culturale che alla sua funzionalità educativa in riferimento agli obiettivi formativi prefissati. Questa attenzione garantisce adozioni meditate e convinte. Non è giustificato il fenomeno dell'eccessivo susseguirsi di nuove adozioni. Nella scelta del materiale didattico vengono evitate le indicazioni di testi il cui uso nel corso dell'anno scolastico non sia certo.

La scelta, l'adozione e l'utilizzazione delle metodologie e degli strumenti didattici, ivi compresi i libri di testo, devono essere coerenti con il Piano dell'Offerta Formativa e sono attuate con criteri di trasparenza e tempestività, giusto art.4, comma 5 del D.P.R. n.275/99. Pertanto le proposte di adozione dei libri di testo devono essere unificate in ogni sezione dell'indirizzo classico o scientifico. Eventuali deroghe troveranno applicazione solo in presenza di esplicite motivazioni didattiche presentate dagli organi proponenti al deliberante Collegio dei Docenti.

L'assegnazione dei compiti per casa risulta coordinata in modo da evitare sovraccarichi che rendono del tutto inefficace l'iniziativa stessa. La vigilanza sul rispetto di questa indicazione è rimessa agli alunni, che segnalano al Coordinatore del Consiglio di Classe eventuali inadempienze e, nel caso di insuccesso, si rivolgono al Dirigente scolastico.

Nel rapporto con gli allievi il docente è tenuto a mantenere un atteggiamento corretto ed a comunicare con un linguaggio rispettoso del giovane che ascolta, nei confronti del quale non può essere usata alcuna forma di intimidazione o di minaccia di punizioni mortificanti.

Tutta l'azione didattica ed educativa sarà fissata in due documenti:

- il Piano dell'Offerta Formativa
- il Regolamento d'Istituto

Il P.O.F. è il documento che contiene le scelte educative ed organizzative ed i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica. Proposto dal Capo d'Istituto, deve avere il parere vincolante del Collegio dei Docenti prima di essere approvato dal Consiglio d'Istituto.

Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti per progettare: a) i percorsi formativi (progetti sperimentali, innovazioni metodologiche ecc.) b) l'organizzazione della didattica c) gli strumenti per rilevare il possesso dei requisiti iniziali da parte degli alunni d) i criteri e gli strumenti per la valutazione dei percorsi didattici e) le strategie didattiche per il sostegno ed il recupero degli alunni che presentano lacune nella preparazione. La redazione di questo documento avviene entro il 15 di settembre ed resa pubblica entro il 30 dello stesso mese. La programmazione didattica, elaborata a livello di dipartimento disciplinare, si articola per classi pur rimanendo in un progetto unitario all'interno dell'istituto. Essa delinea il percorso formativo dell'allievo attraverso i contenuti, le metodologie ed i sistemi di verifica nel rispetto della programmazione educativa. Il contributo delle varie discipline al processo educativo complessivo si esplicita nel Consiglio di Classe in modo da verificarne la coerenza e l'armonia necessarie per il conseguimento delle finalità formative. La programmazione didattica ha frequenti momenti di verifica che, partendo dalle prove di ingresso, si sviluppano attraverso controlli per classi parallele, le cui indicazioni, insieme ai dati che emergono dalle valutazioni sommative, saranno discusse a livello dipartimentale. Pertanto la programmazione didattica può essere corretta anche "in itinere", sia per tutte le classi parallele, sia per alcune di esse, purchè la decisione venga presa nel dipartimento e comunicata al preside con la relativa motivazione.

All'interno del P.O.F. una sezione è dedicata al Contratto Formativo. Esso si stabilisce all'interno della classe tra il docente e l'allievo, affinché questi conosca gli obiettivi didattici e le finalità educative del suo curriculum ed il percorso per raggiungerli. Pertanto il docente deve: a) motivare il suo intervento didattico b) illustrare gli obiettivi parziali che via via vuol raggiungere c) esplicitare le strategie didattiche che intende attivare, compreso l'impegno richiesto all'alunno oltre l'orario delle lezioni d) dichiarare quali prove di verifica intende svolgere precisando anche la tipologia ed

il loro numero nel corso del trimestre o del quadrimestre e) far conoscere all'alunno il valore dell'esito delle prove, comprese quelle orali, fornendo anche la motivazione. Il genitore ha il diritto di conoscere, attraverso i normali colloqui con il docente, gli elementi fondamentali del contratto formativo in modo da poter collaborare per la parte che rientra nelle sue competenze educative.

Il Regolamento di Istituto presenta correlazioni esplicite con il P.O.F., rinvenibili nell'art.1, comma 3, del D.P.R. 249/98, ed è improntato sui principi normativi generali, integrati con le regole di comportamento basate sul criterio di corresponsabilizzare gli studenti e con loro il personale docente e A.T.A.

### ***I SERVIZI AMMINISTRATIVI***

La scuola garantisce il funzionamento dei seguenti servizi di tipo amministrativo:

- a) un Ufficio di Dirigenza
- b) un Ufficio di ViceDirigenza
- c) un Ufficio del Direttore Amministrativo
- d) un Ufficio del Personale
- e) un Ufficio Affari Generali
- f) una Segreteria Amministrativa
- g) un Corpo di Collaboratori Scolastici.

L'istituzione scolastica, rispetto ai suddetti servizi, individua i seguenti fattori di qualità:

- la celerità nello svolgimento delle pratiche
- la trasparenza di tutte le azioni amministrative
- la professionalità e la cortesia nell'accoglienza del pubblico
- la competenza nel dare indicazioni del tutto compatibili con la normativa vigente
- la brevità dei tempi di attesa agli sportelli
- la chiarezza di tutte le indicazioni che vengono esposte per orientare il pubblico
- la chiarezza e la praticità della modulistica messa a disposizione dei fruitori dei servizi
- la informatizzazione delle varie procedure
- la flessibilità degli orari per dare continuità al servizio.

Per le procedure vengono fissati i seguenti standard:

1. I moduli per le iscrizioni alle classi prime vengono consegnati agli uffici di segreteria dalle scuole medie di 1°, oltre che in sede a che ne fa richiesta. Per le classi di scorrimento gli stessi moduli vengono consegnati agli alunni, direttamente all'interno delle loro aule, nel corso dell'anno scolastico precedente.
2. Lo svolgimento delle operazioni di iscrizione alla prima classe si deve completare in un tempo inferiore a 10 minuti dal momento della consegna dei moduli già compilati. L'iscrizione alle classi successive viene fatta direttamente dall'alunno che frequenta; il genitore provvede soltanto al ritiro del libretto dello studente prima dell'inizio delle lezioni del nuovo anno scolastico.
3. Tutti gli Uffici di Segreteria aprono al pubblico ed al personale ogni giorno per un tempo non inferiore ad un'ora; agli alunni, oltre al tempo suddetto, sarà riservata l'apertura della Segreteria Didattica per tutta la durata dell'intervallo. Il tempo di apertura degli sportelli sarà almeno raddoppiato in corrispondenza di particolari esigenze come quella delle iscrizioni alle prime classi.
4. Il rilascio dei certificati viene effettuato nell'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 che contengono giudizi e/o votazioni. I programmi scolastici riferiti ad anni scolastici precedenti vengono consegnati entro sette giorni dalla richiesta. I programmi relativi all'anno scolastico appena concluso, che interessano alunni bisognosi di un lavoro di sostegno estivo, sono consegnati dal personale di segreteria al momento della richiesta.
5. La prima copia del certificato di diploma di maturità, trascorsi tre giorni lavorativi dalla pubblicazione dei risultati dell'esame, viene consegnata "a vista"; le copie successive vengono rilasciate entro 5 giorni dalla richiesta.
6. Chiunque dimostri di averne interesse può accedere alla consultazione di atti oppure ottenere copia fotostatica di essi dichiarata conforme all'originale. La domanda di accesso agli atti, formulata per scritto ed in modo circostanziato, deve essere presentata agli Uffici di Segreteria, i quali indicheranno subito il tempo entro il quale l'Ufficio di Dirigenza darà una risposta sulla procedura nella quale è obbligatorio esplicitare: - il tempo occorrente per rendere trasparente l'atto - il metodo di accesso alla documentazione (consultazione, copia, ecc.) - motivazione per la quale si sono stabiliti quel tempo e quel metodo. Non è consentito prendere visione di atti, a meno che non siano pubblici per loro natura, riguardanti altre persone rispetto ai quali il richiedente non può vantare interesse.
7. In tutto il periodo delle lezioni e degli esami viene garantita l'apertura della scuola dalle ore 7.30 alle ore 14.00 senza interruzione ad esclusione delle giornate festiva e prefestive. Gli Uffici di Segreteria garantiscono, con le modalità di cui al comma 3 di questo paragrafo, l'apertura al pubblico in orario antimeridiano. Garantiscono anche una apertura pomeridiana nelle seguenti circostanze: - elezioni scolastiche che ricadono in giorni feriali - attività integrative e complementari - prove di esame che si protraggono oltre i normali orari di ufficio, con esclusione dei tempi dedicati alla correzione degli elaborati - scrutini del 1 e del 2 quadrimestre - manifestazioni organizzate per far conoscere la scuola ai fini dell'orientamento scolastico. Nei pomeriggi in cui gli uffici sono

chiusi, i collaboratori scolastici che garantiscono la vigilanza forniscono al pubblico informazioni di tipo generale, indicano la collocazione di tutti gli orari di ricevimento e di lavoro, la collocazione delle bacheche e dei registri tenuti disponibili alla consultazione del pubblico e ritirano qualsiasi messaggio scritto che entro il mattino successivo consegneranno al preside o al Responsabile Amministrativo.

8. L'Ufficio del Dirigente scolastico riceve il pubblico in orari resi chiaramente palesi e che debbono avere cadenza settimanale. Di regola questo ricevimento viene garantito dal Dirigente; nel caso di un suo impedimento subentrerà il docente vicario od un collaboratore. Per garantire al pubblico la possibilità di comunicare direttamente col preside, questi è tenuto a concedere colloqui su appuntamento che, in caso di provata necessità, può essere fissato anche di pomeriggio.
9. La scuola assicura al pubblico la possibilità di consultare con facilità: - il Regolamento di Istituto - l'orario di servizio del personale docente - l'orario di ricevimento dei professori - l'organigramma dell'Istituto - l'organigramma del Consiglio di Istituto - l'orario settimanale delle lezioni - l'organico del personale non docente.
10. Nei punti di accesso all'edificio scolastico viene dislocato personale ausiliario capace di fornire al pubblico le prime informazioni utili ad orientarsi all'interno dell'istituto.

### ***LE CONDIZIONI AMBIENTALI***

Per quanto le responsabilità restino a carico dei soggetti individuati dalla legge in ogni specifica circostanza, le condizioni ambientali della scuola dipendono in modo determinante dal comportamento dell'ENTE LOCALE collegato e di tutte le componenti interessate all'istituzione. L'ambiente scolastico deve essere accogliente, pulito e sicuro in modo da garantire una permanenza nell'istituto confortevole per gli alunni e per il personale. Il conseguimento di questo obiettivo sarà possibile se tutta l'utenza utilizzerà le strutture e gli arredi in modo corretto, evitando di produrre danni, alterazioni o manomissioni. La vigilanza da parte di tutti gli operatori scolastici e la tempestiva segnalazione di deterioramenti ambientali è condizione indispensabile per il mantenimento di un ambiente accogliente e sicuro. Pertanto la scuola si rivolgerà alle rappresentanze espresse dagli studenti e dai genitori ai vari livelli istituzionali allo scopo di ottenere una concreta collaborazione col personale docente e non docente per la individuazione delle strategie utili alla salvaguardia della qualità ambientale. Per quanto attiene alla sicurezza in senso stretto la scuola garantisce l'attivazione ed il rispetto di tutte le procedure stabilite dal Decreto Legislativo 19.09.94 n. 626 e successive modificazioni. Per una valutazione delle condizioni ambientali questa scuola individua i seguenti fattori di qualità:

- rapporto tra superficie e cubatura dei locali con il numero degli alunni ad essi destinati
- quantità e stato di conservazione degli arredi essenziali (sedie, banchi, lavagne, armadi) rapportati agli alunni frequentanti
- numero dei laboratori e delle aule speciali in rapporto agli alunni, alle ore settimanali di disponibilità ed all'orario settimanale delle discipline che si collegano con i suddetti locali.
- disponibilità di sale dotate di impianti microfonici e di proiezione valutati nei rapporti tra la loro superficie e la consistenza numerica delle varie componenti scolastiche
- presenza di palestre e/o di spazi attrezzati valutate rispetto ai tempi di utilizzo ed al rapporto tra superficie e numero degli alunni frequentanti
- dotazioni per riproduzione e stampa di testi valutate in base al rapporto tra copie prodotte per la didattica e numero degli alunni
- funzionamento della biblioteca la cui valutazione deve essere fatta in relazione all'orario di apertura, al numero dei volumi, alla presenza di spazi per la consultazione, compresa quella delle riviste, ed alla organizzazione del prestito numero dei servizi igienici distinti per categorie di utenza, per sesso e per esigenze particolari (disabili)
- abbattimento delle barriere architettoniche, compresa l'esistenza di ascensori e montacarichi
- zone esterne all'edificio in parte attrezzate a parcheggio ed in parte a verde per espansione in caso di calamità
- piano di evacuazione capace di assicurare il completo sgombero dell'edificio in tempi rapidi e comunque inferiori a 5 minuti.

### ***RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO***

#### ***Procedure per i reclami***

Docenti, personale amministrativo, studenti e genitori degli studenti possono esprimere reclami, rispetto a fatti che li riguardano personalmente o relativi al servizio scolastico, in forma orale, scritta, per via fax e - qualora ricorrano motivi di urgenza - per telefono. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere espressi in forma scritta con le generalità e l'indirizzo del proponente. Le segnalazioni anonime, non adeguatamente circostanziate, non vengono prese in considerazione. Il capo d'istituto, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito al fatto segnalato, risponde al proponente il reclamo in forma scritta e con celerità e comunque entro 15 giorni. Se per particolari circostanze la risposta al reclamo richiede tempi superiori, il preside deve darne immediato avviso al proponente. Nel caso che la materia del reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, questi indicherà l'autorità a cui l'interessato può rivolgersi.

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

Gli elementi essenziali per la valutazione del servizio scolastico sono:

- la misurazione dei fattori di qualità definiti nella presente carta
- i tassi di promozione e quelli di uscita dal sistema scolastico nella varie classi
- la correlazione tra i tassi suddetti e lo stato socio-culturale della popolazione scolastica
- la somministrazione di questionari aventi lo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio scolastico rivolti agli studenti, al personale ed ai genitori degli studenti. I suddetti questionari, che vertono su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, sono tarati da un Comitato presieduto dal preside e composto da 2 docenti, un collaboratore scolastico, un dipendente della carriera amministrativa, uno studente ed un genitore. I docenti sono nominati dal Collegio, i non docenti dall'Assemblea del personale ATA, lo studente ed il genitore vengono espressi dal Consiglio d'Istituto su indicazione delle rispettive componenti. Ogni questionario deve essere preventivamente approvato dal Consiglio d'Istituto che darà anche le direttive metodologiche per la compilazione da parte dei soggetti cui si rivolge. Il Consiglio d'Istituto provvede alla costituzione di un COMITATO per la VALUTAZIONE del SERVIZIO SCOLASTICO dopo averne determinato la composizione, la durata in carica ed i compiti ad esso assegnati.

### ***NORME TRANSITORIE E ATTUAZIONE***

La presente carta dei servizi si applica dall'anno scolastico 2006/07 e le indicazioni in essa contenute hanno valore fin quando non interverranno modifiche apportate in ragione di disposizioni di legge oppure per decisione del Consiglio d'Istituto su iniziativa propria o su proposta di altro Organo Collegiale.

*F.to*  
*Il Presidente del C.di I.*