

# LICEO STATALE “G. MARCONI” PESCARA



## CARTA DEI SERVIZI

delibera del Collegio dei Docenti del 14.04.2014 e del  
Consiglio d'Istituto del 22.05.2014



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi del Liceo Statale “G. Marconi” di Pescara ha come fonte d’ispirazione fondamentale i seguenti articoli della Costituzione Italiana:

◆ **art. 3**

**“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza 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. 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. La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l’ammissione a vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l’abilitazione all’esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.”**

◆ **art. 34**

**“La scuola è aperta a tutti. L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.”**

## **1 Differenze e uguaglianza.**

1.1 Le differenze di sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizione psicofisica e socioeconomica, costituiscono la risorsa fondamentale del Liceo e vengono valorizzate nell'erogazione del servizio scolastico.

## **2 Imparzialità e regolarità.**

2.1 Il personale della scuola, in relazione ai compiti, alle mansioni e alle funzioni cui è destinato, opera con obiettività ed equità.

2.2 In applicazione delle disposizioni contrattuali e nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi dello Stato, nella scuola vengono regolarmente e continuativamente garantiti il servizio e le attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale.

## **3 Inclusività e accoglienza.**

3.1 Tutto ciò che concerne l'inclusività e la tutela dei bisogni formativi sono valori e comportamenti, nel personale scolastico, strettamente connessi alla realizzazione del diritto all'educazione ed all'istruzione di ogni essere umano; pertanto, in ogni momento e con particolare riguardo all'ingresso nelle classi iniziali e ad eventuali situazioni *critiche*, gli operatori si impegnano ad adeguare il proprio comportamento alla migliore realizzazione di tale diritto, anche nei confronti dei genitori, delle famiglie e del territorio.

3.2 Le esigenze relative alle studentesse e agli studenti provenienti da altri Paesi e Culture, a quelli malati, diversamente abili, in situazione di svantaggio o disagio trovano nel Liceo particolare disponibilità, impegno e presa in carico, in una gestione partecipe e responsabile.

- 3.3 Tutto il personale ha e mostra pieno rispetto dei diritti e degli interessi delle studentesse e degli studenti e a tale rispetto informa il proprio linguaggio, il comportamento e l'azione.

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

- 4.1 I destinatari del servizio scolastico hanno la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio. La libertà di scelta si esercita fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nel rispetto delle norme vigenti e nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno, comunque, considerati criteri quali la territorialità, la residenza, il domicilio, la sede di lavoro dei familiari, le eventuali fratrie.
- 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 e organico.

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

- 5.1 I protagonisti e i responsabili dell'attuazione della presente *Carta*, attraverso la gestione partecipata della scuola, nell'ambito delle norme, degli organi e delle procedure vigenti, sono le istituzioni, il personale, i genitori e le studentesse e gli studenti. Il comportamento di ognuno dei soggetti coinvolti deve inequivocabilmente favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio in rapporto alle Indicazioni nazionali, alle norme e agli ordinamenti vigenti.
- 5.2 Il Liceo, in partenariato con gli enti locali si impegna a favorire le attività extrascolastiche 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 Nel Liceo, per promuovere la migliore partecipazione, sono garantite la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
- 5.4 L'organizzazione scolastica (e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti) si informa a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità sia nei servizi amministrativi, sia nell'attività didattica e nell'offerta formativa integrata, ottimizzandosi prioritariamente sui bisogni formativi e sulle modalità di apprendimento delle studentesse e degli studenti, secondo quanto previsto dagli ordinamenti scolastici vigenti.
- 5.5 Per le stesse finalità, il Liceo garantisce e organizza le modalità di formazione in servizio del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione, autonomamente scelte e progettate.

## **6 Libertà d'insegnamento e formazione in servizio del personale.**

- 6.1 Nel piano dell'offerta formativa e nella programmazione si assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti all'interno di una gestione collegiale (tanto diffusa – Organi collegiali ex Decreti Delegati - , quanto ristretta – Gruppi di lavoro, dipartimentali, comitati tecnico-scientifici -) e partecipata di tale diritto, garantendo, così, nel contempo, la formazione delle studentesse e degli studenti, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti negli ordinamenti e nelle Indicazioni nazionali per il curricolo per il secondo ciclo.
- 6.2 La formazione e l'aggiornamento professionale costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico ed un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici, regolari e strutturati.

## PARTE I

### **7 Area didattica.**

- 7.1 Il Liceo, mediante l'apporto delle proprie risorse umane e professionali e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni, del mondo imprenditoriale e sindacale, delle associazioni culturali, sportive, ricreative, del volontariato e delle agenzie operanti nel territorio, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche. Si impegna pertanto a garantire la rispondenza ai bisogni di formazione nel rispetto dei traguardi per lo sviluppo delle competenze di cui alle indicazioni per il curricolo per il secondo ciclo dell'istruzione e delle finalità e degli obiettivi propri della scuola secondaria di II grado.
- 7.2 Per favorire lo sviluppo integrale della personalità degli alunni, il personale in servizio nella scuola garantisce la continuità dei processi educativi fra scuola secondaria di I grado e scuola secondaria di II grado e la promuove nei confronti dell'università e del mondo del lavoro. Pertanto ricerca, individua, elabora e pianifica strumenti, strategie, modalità e tempi atti a renderle effettive.
- 7.3 Nell'adozione dei libri di testo e di qualsiasi altra dotazione libraria il Liceo, nel rispetto della normativa vigente, assume come criteri generali di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dei destinatari del servizio. Si impegna, inoltre, a sostenere eventuali iniziative di sperimentazione che prevedano l'uso di materiale alternativo al libro di testo (sia nelle versioni cartacee che digitali). I docenti, nella definizione delle modalità di svolgimento delle attività didattiche, avranno cura di adottare, in collaborazione con le famiglie, tutti gli accorgimenti atti ad evitare alle studentesse e agli studenti in età dell'obbligo un eccessivo carico di materiali didattici.
- 7.4 I docenti della scuola, nei vari Consigli di classe, concorderanno le modalità di assegnazione dei compiti,

preventivamente calibrati e specificamente personalizzati, da svolgere a casa, sulla base dei seguenti criteri:

- a. aderenza alle proposte curriculari in fase di attuazione;
- b. equa ripartizione settimanale dei carichi operativi;
- c. rispetto dei tempi esecutivi in modo da consentire anche lo svolgimento di attività extrascolastiche e del tempo libero;
- d. rispetto delle pause festive;
- e. opportuna differenziazione delle proposte (tipologia, modalità, contenuti, obiettivi strategici) tale da assicurare un'ampia gamma di stimoli finalizzati al coinvolgimento delle studentesse e degli studenti.

7.5 Nell'interazione con questi ultimi, al fine di consentire loro di vivere l'esperienza scolastica in un clima sereno e motivante, evitando anche ritmi d'impegno eccessivi, i docenti (coerentemente e congruentemente con la propria funzione) assicureranno tempi adeguati alla comunicazione: una comunicazione significativa ed efficace, infatti, favorisce l'emergere dei reali bisogni delle studentesse e degli studenti, valorizza le differenze di cui ciascuno è portatore e determina comportamenti sociali adeguati ai molteplici contesti relazionali. Perciò i docenti informano il proprio comportamento ad atteggiamenti di pacatezza, comprensione e stimolo costante, rifuggendo da qualsiasi forma di intimidazione.

7.6 Offerta formativa e progettualità.

Nel Liceo sono garantite l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

## **A. Piano dell'offerta formativa.**

Il *piano dell'offerta formativa* contiene le scelte educative e organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse della

scuola e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

Integrato da *regolamenti specifici*, definisce razionalmente e produttivamente il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare, regola l'uso delle risorse del Liceo e la pianificazione delle attività.

I *regolamenti specifici* sono costituiti dalle norme riguardanti:

- \* la vigilanza sulle studentesse e sugli studenti;
- \* il comportamento delle studentesse e degli studenti e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite anticipate, delle assenze, delle giustificazioni;
- \* l'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- \* la conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, all'assegnazione dei docenti alle stesse, alla formulazione dell'orario del personale docente e A.T.A. (amministrativo, tecnico, ausiliario), alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

Nei regolamenti sono, inoltre, definiti in modo specifico:

- \* le modalità di comunicazione con i genitori, con riferimento agli incontri con i docenti (prefissati e/o per appuntamento);
- \* le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, dal comitato delle studentesse e degli studenti e dei genitori, dai consigli di classe e di interclasse;
- \* il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.



INFORMAZIONI AI DESTINATARI DEL SERVIZIO SUL PIANO  
DELL'OFFERTA FORMATIVA

- Redazione entro la data di inizio delle lezioni.
- Pubblicizzazione mediante pubblicazione nella sezione "Albo pretorio", sul sito web della scuola, entro i primi due mesi dall'inizio delle lezioni.
- Copia depositata presso l'ufficio di segreteria.
- Duplicazione presso la segreteria, per gli utenti che ne facciano richiesta scritta e che non accedono al sito web della scuola.

## **B. Programmazione educativa e didattica.**

### *Programmazione educativa*

Nella programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, sono progettati i percorsi formativi correlati ai traguardi per lo sviluppo delle competenze di cui alle Indicazioni per il curricolo per il II ciclo dell'istruzione.

Nel raccordare le attività dei vari organi collegiali vi si individuano gli strumenti per la rilevazione dei bisogni e degli esiti formativi e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto si individuano le attività di recupero, quelle riguardanti la formazione integrata, gli interventi di sostegno e di arricchimento dell'offerta formativa.

## INFORMAZIONI AI DESTINATARI DEL SERVIZIO SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

- Redazione entro i primi due mesi dall'inizio delle lezioni.
- Pubblicizzazione mediante pubblicazione sul sito web della scuola entro un mese dalla redazione.
- Copia depositata presso l'ufficio di segreteria.
- Duplicazione (come sopra).

### *Programmazione didattica*

Elaborata dai docenti e condivisa negli organi collegiali nelle varie configurazioni:

- ◆ delinea i percorsi formativi della classe, le specifiche personalizzazioni e gli adeguamenti degli interventi formativi attuati o da attuare;
- ◆ utilizza il contributo delle varie materie e delle singole discipline per il raggiungimento degli obiettivi, dei traguardi per lo sviluppo delle competenze e delle finalità educative indicati dai consigli di classe e dal collegio dei docenti;
- ◆ è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, onde adeguare l'azione didattica alle esigenze formative emergenti "in itinere".

## INFORMAZIONI AI DESTINATARI DEL SERVIZIO SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

- Redazione entro i primi due mesi dall'inizio delle lezioni, periodica e sistematica (bimestrale, settimanale e/o quindicinale).
- Pubblicizzazione, congiunta alla redazione, mediante verbalizzazione in apposito registro.
- Copia depositata presso l'ufficio di segreteria.
- Duplicazione (come sopra).

### *Contratto formativo*

Ogni docente, in coerenza con gli obiettivi definiti dai documenti programmatici, elabora una proposta di contratto formativo che, concordata con i colleghi contitolari della classe o sezione, viene esplicitata e partecipata agli alunni e alle famiglie, e costituisce l'impegno reciproco per il raggiungimento dei traguardi di sviluppo e delle finalità educative.

Il contratto formativo e/o patto di corresponsabilità costituisce parte integrante della programmazione didattica e si sostanzia in un'esplicita dichiarazione d'intenti che prevede:

#### ***per la studentessa e/o lo studente***

la presa in carico

- ⇒ della conoscenza degli obiettivi didattici ed educativi del proprio curriculum;
- ⇒ del percorso per raggiungerlo;
- ⇒ delle fasi del proprio curriculum;

#### ***per il docente***

l'impegno a

- ⇒ esprimere la propria offerta formativa;
- ⇒ motivare il proprio intervento didattico;
- ⇒ esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

#### ***per il genitore***

- ⇒ la conoscenza dell'offerta formativa;
- ⇒ la formulazione di pareri e proposte;
- ⇒ la collaborazione nelle attività.

## PARTE II

### **8 Servizi amministrativi.**

8.1 Nel Liceo sono individuati i seguenti fattori di qualità dei servizi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico; di cui sono fissati e pubblicati gli standard e se ne garantisce l'osservanza e il rispetto.

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

#### *Standard specifici delle procedure.*

8.3 L'assistenza alle famiglie nell'iscrizione on-line alla scuola è data nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace e funzionale.

8.4 Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura degli uffici di segreteria al pubblico, di norma in tempo reale, al massimo entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, entro cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi ed entro sette giorni per quelli di servizio.

8.5 I documenti di valutazione delle studentesse e degli studenti e gli attestati sono consegnati direttamente dai docenti della classe, di norma, nei giorni immediatamente successivi al termine delle operazioni generali di scrutinio o di esame.

8.6 Gli uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, in orario antimeridiano e

pomeridiano, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il dirigente scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura al pubblico dell'ufficio comunicato con apposito avviso.

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

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

- 8.8 Sono assicurati spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

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

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli alunni;
- bacheca dei genitori.

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

- 8.10 Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

- 8.11 Ai regolamenti d'Istituto viene data adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito web della scuola.

## PARTE III

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

9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire alle studentesse e agli studenti la sicurezza interna ed esterna.

9.2 Sono individuati i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:

⇒ Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, supporti digitali, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.

⇒ Numero, tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali, degli ambienti polifunzionali e dei laboratori.

⇒ Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari della palestra.

⇒ Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale

(posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.

- ⇒ Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- ⇒ Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito della biblioteca.
- ⇒ Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per persone diversamente abili.
- ⇒ Esistenza di barriere architettoniche.
- ⇒ Esistenza di ascensori e montacarichi.
- ⇒ Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (parcheggi, impianti, ecc.).
- ⇒ Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

Dei fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali data informazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito web della scuola.

### 9.3 I fattori di qualità sono riferiti alla sede scolastica del Liceo.

## PARTE IV

### **10 Procedura dei reclami e valutazione del servizio.**

#### 10.1 Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi oralmente, per iscritto, telefonicamente, via fax, per e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami per le vie brevi devono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con celerità e, comunque, non oltre il ragionevole tempo necessario ad attivarsi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

#### 10.2 Valutazione del servizio.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari (di norma anonimi), opportunamente tarati, somministrati ai genitori, al personale e alle studentesse e agli studenti, interviste, focus group.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.



## PARTE V

### **11 Attuazione.**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute in norme di legge.

# SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI		pag. 2
PARTE I	<i>Area didattica</i>	pag. 6
PARTE II	<i>Servizi amministrativi</i>	pag.12
PARTE III	<i>Condizioni ambientali della scuola</i>	pag.14
PARTE IV	<i>Procedura dei reclami e valutazione del servizio</i>	pag.16
PARTE V	<i>Attuazione</i>	pag.17