

## **Carta dei servizi scolastici**

elaborata ed approvata ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 07/06/1995, della Direttiva per l'attuazione n.254 del 21/07/1995, e della C.M. n.255 di pari data

approvato dal Collegio dei Docenti in data 16/05/2014 con delibera n. 7

approvato dal Consiglio di Istituto in data 21/05/2014 con delibera n. 25

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### *1. UGUAGLIANZA*

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### *2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ*

2.1 I soggetti 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 e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

#### *3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE*

3.1 La scuola si 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 e 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, ecc.).

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, TRASPARENZA

5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

5.2 Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano 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 Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

5.4 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si 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. LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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 e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## PARTE I

### 7 AREA DIDATTICA

7.1 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 educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 Progetto educativo e programmazione

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

## • A. Piano offerta formativa

Il P.O.F., contiene le scelte educative ed organizzative delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal regolamento d'istituto, definisce, in modo razionale e produttivo 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 di istituto e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

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) (vedi piano delle attività del personale ATA), alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico:

- le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento);
- le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del consiglio di istituto;
- il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti. Il POF viene aggiornato ogni anno e pubblicato all'albo dell'istituto e sul sito internet.

## • B. Programmazione educativa e didattica

### Programmazione educativa

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, individua gli strumenti per la rivelazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno. Tale programmazione fa parte integrante del POF.

### Programmazione didattica

Elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di classe e dal Collegio dei docenti;
- 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". Durante i consigli di classe viene data adeguata informazione all'utenza sulla programmazione didattica.

## • Patto educativo di corresponsabilità

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra la scuola, i genitori e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli Organi dell'istituto, i genitori, gli Enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali: l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum

la scuola deve:

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

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nelle attività.

## PARTE II

### 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua nell'ambito dei servizi amministrativi i "fattori di qualità", fissa e pubblica gli standard, garantendone l'osservanza e il rispetto.

Al fine di un migliore servizio per l'utenza è possibile derogare dagli standard fissati.

I fattori di qualità comprendono:

- trasparenza. L'ufficio di segreteria si attiene alle disposizioni di cui alla legge 241/1990 sul procedimento amministrativo e sui rapporti fra pubblica amministrazione e cittadini.
- celerità nelle procedure. L'ufficio di segreteria opera con la massima celerità consentita dalle dotazioni organiche, dagli effettivi carichi di lavoro, dalle strumentazioni e dotazioni informatiche a disposizione.
- tempi di attesa agli sportelli. L'ufficio di segreteria garantisce la massima riduzione dei tempi di attesa dell'utenza, compatibilmente ai fattori sopra indicati.
- flessibilità degli orari degli uffici. L'ufficio di segreteria garantisce orari flessibili in funzione delle necessità istituzionali, amministrative e didattiche, in conformità ai criteri stabiliti nel P.O.F.
- informatizzazione dei servizi di segreteria. L'ufficio di segreteria si muove nella direzione di una graduale informatizzazione dei servizi, conformemente all'attuazione del piano nazionale di informatizzazione e compatibilmente alle dotazioni di bilancio, alle competenze del personale e all'attivazione di adeguati corsi di formazione e aggiornamento.

Standard specifici:

Le scadenze e le procedure per le iscrizioni alle classi sono pubblicizzate in modo adeguato, onde limitare al massimo gli spostamenti dei genitori.

E' comunque garantita la possibilità di effettuare on-line le procedure di iscrizione degli alunni.

L'ufficio di segreteria garantisce, nei giorni previsti per le iscrizioni, un orario potenziato di apertura al pubblico, e un addetto sempre disponibile in tale orario all'accoglimento delle domande.

La procedura di iscrizione alle classi o alla sezione si svolge di norma in un tempo massimo di 20 minuti dalla consegna delle domande, se accompagnate dalla prescritta documentazione.

Tempi più lunghi possono essere necessari per fornire informazioni all'utenza in merito alle modalità di funzionamento della scuola e dei servizi connessi.

Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di norma entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, nel rispetto della vigente normativa sulle autocertificazioni.

In momenti particolari dell'anno scolastico, a causa di carichi di lavoro particolarmente onerosi, il tempo di rilascio può aumentare fino a 10 giorni lavorativi.

Gli attestati inerenti l'esito finale dell'anno scolastico sono consegnati ai genitori direttamente dagli insegnanti, contestualmente alla consegna dei documenti di valutazione degli alunni, entro quindici giorni dal termine delle operazioni di scrutinio finale.

Le procedure amministrative relative ad altri atti e documentazioni a domanda, richiedibili ad iniziativa di terzi (insegnanti, genitori, enti, privati, ecc.), così come quelli ad iniziativa d'ufficio, sono espletate nel più breve tempo possibile, e comunque entro i termini stabiliti dalla legge 241/90 e successive disposizioni applicative.

L'ufficio di segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico, comunicato all'utenza con appositi avvisi:

• **per studenti, genitori, utenti vari:**

- martedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 11,00 alle ore 12,30
- lunedì e giovedì orario continuato dalle 11,00 alle 16,00 (solo nei periodi delle lezioni)

• **per i docenti ed il personale ATA:**

- martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,30
- sabato dalle ore 11,00 alle ore 12,30
- lunedì e giovedì orario continuato dalle 11,00 alle 16,00 (solo nei periodi delle lezioni)

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico. Le modalità di risposta prevedono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona in grado di fornire le informazioni richieste

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

8.10 Ciascun Istituto deve assicurare 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 - A.T.A.)
- 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 studenti
- bacheca dei genitori



8.11 Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

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

8.13 Il Regolamento d'Istituto è pubblicato all'albo del sito internet dell'istituto [www.liceocevolani.it](http://www.liceocevolani.it)

## 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 collaboratore scolastico 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 agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito delle pertinenze scolastiche).

9.2 Ogni scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

#### LABORATORI, AULE, ATTREZZATURE

Differenziata è la situazione per quanto riguarda l'edilizia scolastica. Non potendo avere a disposizione un unico edificio la Scuola è stata dislocata fino al 31/08/2012 su tre sedi: due sono di proprietà della Amministrazione provinciale di Ferrara: una nel centro della Città, in via Matteotti, 17 e una più decentrata nell'area del Polo scolastico, in via Rigone 1/1; la terza di proprietà del Patrimonio Studi di Cento data in comodato alla Provincia di Ferrara.

A causa del sisma del mese di maggio 2012 la succursale di via Rigone è stata resa disponibile all'ISIT Bassi Burgatti di Cento in quanto la loro sede è risultata completamente inagibile. Conseguentemente il nostro istituto si è dovuto adeguare ed accogliere tutte le classi, utilizzano come aule didattiche anche i laboratori, la sala video e l'aula magna, suddividendole nel seguente modo : 16 classi nella sede di via Matteotti e 23 classi nella succursale di corso Guercino. In quest'ultima sede, vista la carenza di aule, una classe è stata ospitata al secondo piano dal Tecnopolo dell'Università di Ferrara, in un laboratorio messioci a disposizione.

Dal 07/01/2014 a seguito dei lavori di ristrutturazione, si è potuto rientrare nella piena disponibilità anche della succursale di via Rigone e conseguentemente si sono suddivise le classi nel seguente modo : 12 classi nella sede di via Matteotti e 19 classi nella succursale di corso Guercino e n. 8 classi nella succursale di via Rigone.

Con la riconsegna alla Scuola della succursale di via Rigone, il Liceo può pertanto contare su nuovi spazi sufficienti ad accogliere adeguatamente tutte le classi dell'Istituto anche se continuerà a presentare qualche criticità sia per la gestione delle tre sedi, sia per la presenza nella succursale di via Rigone di alcune classi dell'ISIT Bassi Burgatti.

Bisogna sottolineare inoltre la presenza in numero consistente di alunni con disabilità per i quali si progettano percorsi individualizzati di integrazione con laboratori specifici, che richiedono uno spazio dedicato per le attività svolte con gli insegnanti di sostegno e gli educatori.

La sede centrale, in via Matteotti, 17, ospita anche gli Uffici di Presidenza e di segreteria oltre, attualmente, a n.12 classi del biennio e del triennio, un laboratorio multimediale, una palestra, una aula audiovisiva, una biblioteca, un laboratorio linguistico. Si sta completando in tutte le aule l'installazione di LIM (solo due aule ne sono ancora sprovviste), si stanno predisponendo tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo del registro elettronico, si è cablato tutto l'edificio con l'installazione anche del wi-fi.

L'edificio, concepito quale sede scolastica negli anni Settanta, non è del tutto idoneo per le esigenze di una scuola moderna che nel frattempo ha cambiato didattica, metodologie e tecnologie. Sono necessari pertanto continui interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria: adeguamento dei locali alle norme di sicurezza e sanificazione dei locali, eliminazione delle barriere architettoniche, ammodernamento degli impianti e delle strutture tecnologiche. Negli anni scorsi l'Amministrazione Provinciale ha già realizzato alcuni interventi secondo il piano concordato con la Dirigenza: (ristrutturazione degli uffici, della Presidenza e dell'atrio, costruzione di due archivi esterni, installazione di dissuasori per i piccioni, tinteggiatura di buona parte delle aule con sostituzione delle porte, sostituzione della caldaia per il riscaldamento, sistemazione della palestra, adeguamento impianto elettrico). Deve essere ancora completato il lavoro di tinteggiatura di alcune aule e sono in via di completamento anche gli interventi richiesti dai Vigili del Fuoco per il rilascio del Certificato di Prevenzione Incendi.

Tutta la struttura è dotata di banda larga. Tutte le aule sono state dotate di LIM, si stanno predisponendo tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo del registro elettronico.

La succursale di corso Guercino 47 dotata di impianti tecnicamente avanzati ospita attualmente n.19 classi del biennio e del triennio, una sala docenti, una aula polivalente, un laboratorio linguistico, una aula computer per i docenti.

Tutta la struttura è dotata di banda larga. Tutte le aule sono state dotate di LIM, si stanno predisponendo tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo del registro elettronico.

E' stata stipulata una convenzione con l'Università di Ferrara per l'utilizzo gratuito del laboratorio informatico del Tecnopolo, al fine di ottimizzare le risorse esistenti.

Per l'acquisto delle attrezzature necessarie per la didattica si prevede un piano pluriennale di spesa utilizzando i fondi a disposizione della scuola, e richiedendo contributi Enti del territorio ed a sponsor privati.

La succursale di via Rigone, 1/1 ospita dal 07/01/2014 n. 8 classi del biennio e del triennio, una sala docenti, un'aula multidisciplinare, un laboratorio linguistico, un laboratorio informatico

Tutta la struttura è dotata di banda larga. Tutte le aule sono state dotate di LIM, si stanno predisponendo tutte le attrezzature necessarie per l'utilizzo del registro elettronico.

- Non esistono barriere architettoniche
- Esiste un ascensore.
- Le attività di educazione fisica sono garantite all'interno della palestra nella sede di via Matteotti ed all'esterno con l'utilizzo della piscina comunale e del palazzetto dello sport.
- E' presente il Piano di emergenza e di evacuazione degli edifici in caso di calamità.

## PARTE IV

### 10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

#### 10.1 Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il DS, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi 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.



## **LICEO-CLASSICO STATALE “GIUSEPPE CEVOLANI”**

Indirizzi: Liceo Classico, Liceo Linguistico, Liceo Scienze Umane, Liceo Economico-Sociale

e-mail: [info@liceoevolani.it](mailto:info@liceoevolani.it) – [fepc01000e@pec.istruzione.it](mailto:fepc01000e@pec.istruzione.it) - [www.liceoevolani.it](http://www.liceoevolani.it)

**44042 CENTO (FE) – Via Matteotti, 17 – Tel. 051/902083- fax 0516831969 - C.F. 81001310382**



Annualmente, il D.S. formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

### **11. Valutazione/autovalutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e - limitatamente alle scuole secondarie di 2° grado - anche agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere 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.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di istituto.

## **PARTE V**

### *11. ATTUAZIONE*

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

11.2 Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.