

# **CARTA DEI SERVIZI**

*Liceo classico e linguistico "Giosuè Carducci"*  
*Bolzano*

## **PRINCIPI GENERALI**

La Carta dei Servizi dell'istituzione è il documento che, redatto secondo i riferimenti normativi della direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 e del D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici") e a livello locale recepito con L. 12/2000 art. 7, c. 5, esplicita gli impegni che la scuola si assume per la propria comunità scolastica, unitamente a diritti e responsabilità che essa chiede di condividere in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei propri servizi. La finalità è di migliorare progressivamente l'offerta formativa dell'Istituto, grazie anche ad un reale contributo dei destinatari del servizio scolastico, che attraverso procedure previste dal documento in oggetto, possono apportare idee e suggerimenti d'efficienza nel pieno rispetto delle competenze professionali (didattiche e metodologiche) degli operatori scolastici

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- Il Liceo "Giosuè Carducci" è allineato ai principi ispiratori della trasparenza, della informazione e della comunicazione con l'utenza, ed ai principi costituzionali dell'uguaglianza e della pari dignità di tutti i cittadini e cittadine.  
Svolge un servizio pubblico di istruzione e formazione a vantaggio di tutti coloro che si rivolgono ad esso nella fascia di età che si colloca tra la conclusione della scuola secondaria di primo grado e l'accesso all'Università o la mondo del lavoro e riguarda il percorso di istruzione secondaria di secondo grado
- Gli utenti del servizio scolastico sono gli studenti ed i loro genitori. Essi contribuiscono al miglioramento dell'erogazione del servizio nelle forme e nelle modalità previste dal Decreto Legislativo 297/94 e segg.
- Le diverse offerte formative predisposte dal servizio scolastico sono rivolte a tutte le famiglie senza alcuna discriminazione sulla base di libere scelte e nei limiti dei vincoli normativi che regolano tali offerte.

## **AREA DIDATTICA ED EDUCATIVA**

### **Qualità delle attività educative**

L'Istituto si rende responsabile della qualità delle attività educative programmate e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni e alunne, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

- La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità di alunni e alunne.
- La scuola si impegna a garantire la crescita cognitiva e metacognitiva dello studente attraverso rapporti tra docenti ed alunni e alunne improntati al rispetto reciproco e all'autorevolezza. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificanti. In piena considerazione dello studente, del suo profilo formativo e dei suoi bisogni, si razionalizzano i tempi dell'apprendimento con gradualità e funzionalità. Inoltre ci si impegna ad assicurare ad alunni e alunne, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività necessarie alla propria formazione ed all'acquisizione dei crediti.
- La scuola si impegna a organizzare attività di recupero, sostegno e potenziamento delle eccellenze in itinere o in momenti extracurricolari.  
Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obblighi

formativi, l'annualità, l'economicità e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Il Collegio dei docenti ne delibera l'adozione.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

### **PTOF, Programmazione educativa e Regolamento d'Istituto**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa elaborato dai Docenti, sulla base delle Linee di indirizzo emanate dalla Dirigente scolastica, sentiti studenti e genitori. Il PTOF recepisce le forme di valutazione interna ed esterna ed esplicita le priorità strategiche dell'Istituto. Esso contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e costituisce, nella forma e nel contenuto, un atto deliberativo con valore normativo per l'intera comunità scolastica. Viene adottato dal Consiglio di Istituto. Il PTOF è costituito da una parte strutturale relativa ai diversi indirizzi, agli obiettivi e alle scelte di fondo e una parte annuale relativa all'attuazione di progetti extracurricolari di arricchimento dell'Offerta Formativa in riferimento ai bisogni rilevati. L'arricchimento del curriculum invece fa parte dell'autonoma decisione dei singoli consigli di classe compatibilmente con i vincoli economici dell'Istituto.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei curricoli presenti nel PTOF. Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, essa individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e valutazione dei percorsi didattici. Elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno, le iniziative di Cittadinanza e Costituzione e i PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno/a, adeguando ad esso gli interventi operativi, in un'ottica di valorizzazione e rispetto della persona;
- cura la significatività dei contenuti proposti e il rigore scientifico nelle fasi della costruzione del sapere;
- 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;
- definisce le proposte didattiche integrative e di recupero;
- 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".

I piani di lavoro dei/delle docenti e gli obiettivi minimi indicati dai gruppi di materia vengono resi noti attraverso la pubblicazione nel sito della scuola.

L'Istituto si impegna, nei limiti del possibile, a redigere il PTOF secondo le scadenze fissate dalla legge.

La pubblicizzazione del PTOF e dei curricoli d'Istituto avviene mediante pubblicazione sul sito della scuola.

Il PTOF è integrato dal Regolamento d'Istituto, che definisce il piano organizzativo e disciplina le relazioni fra i vari attori della scuola. Il Regolamento d'Istituto, composto di più parti, insieme al Piano di Sicurezza e Prevenzione dai rischi, viene pubblicato sul sito internet e fatto conoscere agli alunni e alunne per un'opportuna acquisizione di norme e comportamenti utili per il buon funzionamento degli aspetti più concreti e quotidiani del servizio scolastico quali ad esempio: accesso all'edificio, vigilanza, ritardi, assenze, uso degli spazi e delle attrezzature, modalità di comunicazione, calendario delle riunioni e pubblicazione degli atti.

### **Patto o contratto Formativo di corresponsabilità**

Il contratto formativo viene stipulato nel momento in cui gli studenti, le studentesse e le famiglie accedono al servizio scolastico. Il patto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra docente e l'allievo/a e coinvolge l'intero

consiglio di classe e la classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti dai diversi livelli istituzionali:

- l'allievo deve conoscere: gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum, il percorso per raggiungerli, le fasi del suo curriculum;
- il docente 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 gli obiettivi e i contenuti dell'offerta formativa, i criteri di valutazione, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.

### **Organizzazione del servizio**

L'organizzazione del servizio intende essere di qualità, e vuole rispondere il più possibile ai bisogni degli utenti. I fattori di qualità che l'Istituto si propone di perseguire sia sul piano formativo sia su quello amministrativo sono:

- l'accoglienza, la disponibilità e la continuità del servizio;
- la ricerca costante di soluzioni dei problemi generali e individuali che l'erogazione del servizio può presentare nella pratica quotidiana;
- l'attenzione alla relazione personale ed ai suoi aspetti pedagogici;
- la costruzione di contesti sicuri e sereni d'apprendimento;
- la definizione esplicita di obiettivi che s'intendono perseguire con ogni iniziativa messa in atto per classi, gruppi o singoli allievi/e;
- l'attivazione di aiuti specifici ad alunni e alunne e famiglie per quanto riguarda l'orientamento, o eventuali problemi di apprendimento;
- la valorizzazione delle attitudini di alunni e alunne
- la cura particolare per l'inclusione e lo sviluppo dei soggetti con BES;
- la libertà di insegnamento come garanzia di risposta alla pluralità dei bisogni
- ambienti adeguati alle attività previste.

## **SETTORE AMMINISTRATIVO**

La scuola individua, fissa e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; tempi di attesa agli sportelli; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

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

Una modulistica adeguata da parte dei servizi di segreteria garantisce agli utenti precisione e chiarezza per le richieste e per le operazioni varie

### **Standard specifici delle procedure**

#### Iscrizioni

Le iscrizioni alle prime classi avvengono attraverso il portale <https://civis.bz.it/it/index.html>. I genitori devono perfezionare la domanda di iscrizione dei figli sottoscrivendo i moduli pubblicati di anno in anno nel sito del Liceo alla voce "iscrizioni alle classi prime". L'iscrizione alle classi successive, per alunni e alunne già iscritti, avviene d'ufficio.

#### Produzione di documenti e certificati

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" direttamente alle/agli alunne/i interessate/i a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. I documenti di valutazione di alunni e alunne sono pubblicati online entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio e sono visibili alle/agli alunne/i e alle loro famiglie accedendo al registro elettronico con le credenziali comunicate. Attraverso il

registro elettronico e sempre con le credenziali personali è possibile per le famiglie prenotare i colloqui per le udienze individuali con i singoli docenti.

In questo settore tutti gli operatori ed in particolare i responsabili dei procedimenti amministrativi agiscono sulla base della normativa vigente prevista. Si elencano gli atti la cui procedura può essere attivata e ultimata nei modi e nei termini di seguito indicati:

- 1) Certificati di iscrizione e frequenza alunni e alunne, rilascio certificati e diplomi di superamento degli esami di stato, altre certificazioni scolastiche in genere:
  - richiesta via mail da parte degli interessati;
  - consegna nelle mani o invio via e-mail all'indirizzo letto come domicilio digitale al richiedente entro tre giorni dalla richiesta;
- 2) Certificati di servizio docenti (solo per il personale con contratto a tempo determinato)
  - domanda in carta semplice anche via e-mail istituzionale da parte dell'interessato;
  - rilascio entro 5 giorni dalla richiesta, compatibilmente con l'ampiezza e varietà dei dati d'archivio da ricercare e certificare.
- 3) Accettazioni delle domande di iscrizione per l'anno scolastico successivo: nei termini e nei modi indicati dagli organi competenti.
- 4) Autentica di copie di documenti di cui la scuola è in possesso: 5 giorni
- 5) Presentazione domande di iscrizione agli Esami di Stato: secondo le modalità ed i termini indicati dagli organi competenti.
- 6) Pratiche di richiesta documenti scolastici e trasferimento dei medesimi ad altra scuola: effettuazione entro 5 giorni dalla richiesta.
- 7) Compensi a esperti ed esperte esterni: entro 10 giorni dalla consegna della documentazione completa
- 8) Per tutti gli altri atti amministrativi l'ufficio di segreteria si attiene alle disposizioni costituzionali e alle norme di legge ordinaria

### **Apertura al pubblico degli uffici amministrativi**

Gli uffici di Segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Gli utenti devono annunciarsi al personale di portineria. L'ufficio di segreteria è aperto al pubblico lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.30; martedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30; il giovedì l'ufficio è aperto continuativamente dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

- Presidenza ed economato:

La Dirigente scolastica riceve il pubblico tutti i giorni secondo il proprio orario di servizio, salvo impegni istituzionali presso altre strutture o impegni inerenti la funzione ricoperta. E' possibile richiedere telefonicamente o via email un appuntamento. Analogamente opera il capo dei servizi di segreteria (segretaria scolastica).

### **Informazioni e comunicazione**

- 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.

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

- Per l'informazione si privilegia la modalità di comunicazione online attraverso il sito della scuola.
- 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.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti

### **Accesso alla documentazione**

Tutti i documenti di interesse pubblico vengono pubblicati sul sito della scuola.

Ai sensi della L.241/1990, e successive disposizioni, tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici sono oggetto del diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente tutelate, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta scritta, mediante esame e visione degli atti o con rilascio di copie conformi, e secondo i limiti posti dalla legge.

### **Sito della scuola:**

Sono soggetti alla pubblicazione on-line tutti gli atti per i quali la legge preveda l'adempimento (D. lgs. 33/13).

Si elencano, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i principali atti che vengono pubblicati on line:

1. Delibere
  - Consiglio d'Istituto
2. Bandi di gare:
  - Acquisti (in "Amministrazione trasparente")
  - Contratti con esperti esterni (in "Amministrazione trasparente")
3. Comunicazioni
  - Sindacali (circolari scioperi e assemblee)
  - Regolamenti e norme
  - Elenco dei libri di testo
  - Circolari e modulistica: per docenti, alunni e alunne e genitori
4. Convocazioni
  - Assemblee sindacali
  - Individuazioni aspiranti per supplenze
5. Contabilità
  - Budget economico e degli investimenti
  - Bilancio d'esercizio
6. Graduatorie
  - Graduatorie docenti per incarichi a tempo determinato
7. Contratti
  - Esperti esterni, consulenti e collaboratori
8. Altro
  - Organigramma
  - PTOF

### **Condizioni ambientali della scuola**

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 agli alunni e alunne, alle alunne e al personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi e la pulizia dei locali.

Costanti contatti con gli Uffici della Provincia da parte della Scuola sono tesi a garantire una valida manutenzione ordinaria e in particolare:

- temperatura adeguata nelle aule;
- porte, finestre, maniglie e lampade sempre funzionanti nelle aule e nei servizi igienici;
- rubinetti, pavimenti e arredi in buone condizioni;
- funzionalità ed efficienza degli spazi esterni: cortili, cancelli, scale d'accesso, giardini

La scuola periodicamente sottopone all'attenzione della Provincia un piano generale di rinnovamento degli ambienti e delle strutture scolastiche per raggiungere standard accettabili di funzionalità e di sicurezza

La scuola si impegna inoltre a promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti proponendo la possibilità del recupero e del riciclaggio degli stessi come strategia possibile per la soluzione del problema dei rifiuti e per far crescere nei ragazzi il senso di responsabilità personale e sociale verso l'ambiente.

**Sicurezza**

Per garantire un elevato standard della sicurezza l'Istituto si impegna a diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria sia attraverso attività specifiche. Vengono periodicamente programmate e realizzate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione e aggiornamento specifici, progetti di educazione alla salute che permettono di far acquisire nozioni di primo soccorso.

Per adempiere alle osservanze previste dalla legislazione vigente l'Istituto si è dotato della documentazione prevista e delle figure istituzionali atte a garantire la sicurezza degli edifici scolastici, compresa la squadra di addetti all'emergenza.

**Reclami e osservazioni**

Osservazioni e segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere inoltrate alla Dirigente Scolastica anche attraverso lettere scritte o colloqui privati.

I reclami devono essere motivati e riconducibili a una o più persone proponenti. La Dirigente risponde per iscritto a reclami presentanti nella stessa forma, dopo aver esperito i dovuti. Non saranno tenute in considerazione proteste anonime, generiche, offensive o diffamatorie.

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