



Liceo Scientifico Statale

# Giulietta Banzi Bazoli

**Piazza Palio, 63 - Lecce**  
**Tel.0832/393473 - fax 0832/317863**  
**C.F. 80012500759**

[www.liceobanzi.gov.it](http://www.liceobanzi.gov.it)

e-mail: [leps07000a@istruzione.it](mailto:leps07000a@istruzione.it)

PEC istituzionale: [leps07000a@pec.istruzione.it](mailto:leps07000a@pec.istruzione.it)

Prot. n. 7100

Lecce, 10/10/2017

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Delibera n. 59 del Consiglio di Istituto del 10/10/2017**

### 1. Principi fondamentali

La Carta dei servizi si ispira agli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana.

#### 1. Uguaglianza

Non è ammessa alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche nell'erogazione del servizio scolastico.

#### 2. Imparzialità e regolarità

2.1) Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di equità, nel rispetto della personalità di ciascun alunno.

2.2) La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto delle norme sancite dalla legge.

#### 3. Accoglienza e integrazione

3.1) La Scuola si impegna, con opportune azioni di tutti gli operatori scolastici, a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, l'inserimento e l'integrazione delle studentesse e degli studenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso e alle situazioni di rilevante necessità. Si presterà particolare attenzione alla risoluzione di problematiche relative agli studenti con bisogni educativi speciali o in situazione di disabilità, agli stranieri e agli studenti degenti in ospedale.

#### 4. Obbligo scolastico e frequenza

4.1) Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

## 5. Partecipazione, efficienza e trasparenza

5.1) Il Dirigente, il Direttore dei servizi generali e amministrativi, i docenti, il personale ATA, i genitori e gli alunni sono responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nel rispetto delle procedure vigenti e delle competenze specifiche. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione dei livelli generali del servizio.

5.2) La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa, chiara e trasparente.

5.3) L'attività scolastica si uniforma a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

## 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

6.1) La programmazione si basa sul rispetto della 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.

6.2) L'aggiornamento e la formazione costituiscono un diritto e un impegno per tutto il personale scolastico, al fine di innalzare gli standard di qualità del servizio e i livelli di apprendimento degli studenti.

## Parte II. Didattica

### 7. Area didattica

7.1) La Scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale, con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni presenti nel territorio 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 degli obiettivi educativi del Piano Triennale dell'Offerta Formativa.

7.2) La Scuola, con il contributo di tutti gli operatori scolastici, garantisce ai giovani un'esperienza scolastica significativa dal punto di vista dei contenuti disciplinari e dei metodi di apprendimento; crea e mantiene costantemente condizioni utili a favorire il desiderio di studiare e di apprendere.

7.3) La Scuola, con la collaborazione delle diverse componenti, individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra scuola secondaria di primo grado e scuola secondaria di secondo grado, al fine di evitare gli abbandoni e promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

7.4) La Scuola è aperta ad ogni proposta, suggerimento e critica costruttiva mirante al miglioramento del servizio scolastico.

7.5) L'unità operativa di riferimento è il gruppo di lavoro costituito dal Consiglio di classe, che progetta ed eroga in modo integrato il servizio scolastico a tutti gli studenti della stessa classe.

7.6) Gli interventi di recupero mirano a contrastare l'insuccesso scolastico, rimuovendo difficoltà, disagi e disaffezioni allo studio.

7.7) La Scuola adotta come stile di comportamento il dialogo costruttivo, al fine di creare un clima di serena fiducia che solleciti i contributi e gli apporti di tutte le componenti.

7.8) Nel rapporto con gli allievi, i docenti dialogano in modo sereno. Il rapporto tra docenti e alunni è basato sui principi di reciproco rispetto, di comprensione e di promozione umana e culturale.

7.9) La Scuola si impegna a soddisfare i bisogni formativi e culturali degli studenti mediante una opportuna scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, sulla base dei seguenti criteri: validità culturale, rigore scientifico e funzionalità educativa. Particolare attenzione sarà dedicata allo sviluppo delle risorse digitali nel processo di insegnamento-apprendimento.

7.10) Nell'assegnazione dei compiti per casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di classe, rispettando razionali tempi di studio degli alunni.

7.11) La valutazione delle verifiche è improntata a criteri di trasparenza. I risultati delle verifiche scritte verranno comunicati almeno dieci giorni prima della somministrazione della verifica scritta successiva. I docenti chiariranno agli alunni i criteri di valutazione adottati, allo scopo di promuovere negli stessi il desiderio di migliorare i risultati già raggiunti e la capacità di autovalutarsi.

La Scuola garantisce l'elaborazione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

#### **a) Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF)**

Il PTOF contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse.

Esso costituisce un impegno per tutta la comunità scolastica ed è integrato dal Regolamento d'Istituto.

#### **b) Programmazione didattica**

La programmazione didattica, elaborata e approvata dal Consiglio di classe e dai docenti riuniti Dipartimenti, delinea il percorso formativo della classe; individua e pianifica, con l'apporto dei singoli insegnanti, i contenuti di apprendimento/insegnamento delle varie aree disciplinari, strutturati sulla base dei bisogni di apprendimento degli alunni.

L'articolazione dell'offerta formativa è calibrata sulla base delle caratteristiche degli alunni e sull'analisi della situazione di partenza degli stessi.

#### **c) Contratto formativo**

All'inizio dell'anno scolastico, al fine di favorire una condivisione degli obiettivi formativi proposti dai Consigli di classe, ogni docente fa conoscere agli studenti le finalità e gli obiettivi specifici della propria disciplina, i percorsi per raggiungerli, le strategie operative, gli strumenti di verifica e i criteri di valutazione.

La conoscenza del piano di lavoro di ciascun docente è un elemento fondamentale per un coinvolgimento e una cooperazione attiva degli studenti al processo di apprendimento/insegnamento.

I genitori collaborano alla gestione dell'offerta formativa attraverso suggerimenti e proposte, sia attraverso gli organi collegiali, sia attraverso incontri diretti con gli operatori scolastici.

## **Parte IV. Amministrazione**

### **8. Servizi amministrativi**

8.1) La Scuola garantisce i seguenti elementi di qualità dei servizi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi;
- ragionevoli tempi di attesa agli sportelli.

**Saranno perseguiti i seguenti obiettivi generali:**

**a. Facilitare l'accesso ai servizi**

- accogliere ed orientare l'utenza
- far conoscere il servizio e la sua organizzazione
- garantire la conoscenza dei processi decisionali in risposta a richieste e bisogni dell'utenza

**b. Migliorare la fornitura dei servizi**

- rendere più rapida la risposta alle richieste di servizi e informazioni
- facilitare l'utente nella formulazione delle proprie richieste
- facilitare l'utente nell'adempimento di quanto gli viene richiesto
- adeguare il servizio e la comunicazione alle persone
- ridurre il disagio dell'attesa

**c. Controllare e correggere il servizio**

- ridurre e prevenire gli errori
- assicurare la costanza del servizio nel tempo
- prevedere e gestire gli imprevisti
- richiedere una valutazione del servizio da parte dell'utenza
- prevedere le procedure di correzione degli errori

**d. Innovare il servizio attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie e attraverso la valutazione delle procedure seguite**

- rendere compatibili fra di loro gli strumenti informatici utilizzati
- estendere a tutto il personale la conoscenza e la competenza necessaria all'uso delle tecnologie multimediali
- prevedere la valutazione degli strumenti e delle procedure seguite

8.2) Gli Uffici di segreteria garantiscono l'orario di apertura al pubblico di mattina tutti i giorni e, compatibilmente con la dotazione di personale amministrativo, anche in orario pomeridiano, secondo l'orario pubblicato sul sito della Scuola.

8.3) Il pubblico può contattare la scuola telefonicamente e per via telematica per chiedere e ricevere informazioni.

8.4) L'Istituto pubblica sul proprio sito:

- decreti e circolari del Dirigente
- composizione degli Organi Collegiali
- orario dei docenti
- orario e funzioni del personale amministrativo, tecnico ed ausiliario;
- organigramma dell'ufficio di Dirigenza;
- comunicazioni alle famiglie;
- eventi, scadenze, ecc.

8.5) All'ingresso dell'istituto vengono individuati appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca dei docenti;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

## Parte V. Servizi digitali e tutela della Privacy

La Scuola sviluppa continuamente nuove forme di apertura al mondo digitale in conformità con la normativa vigente. In particolare:

- 9.1 offrendo a tutti gli utenti, studenti, docenti e personale, strumenti e servizi adeguati all'evoluzione del panorama digitale come il collegamento alla rete d'Istituto, all'affidamento di un account istituzionale per ogni forma di comunicazione, collaborazione e cooperazione;
- 9.2 strutturando percorsi di formazione sull'uso delle tecnologie nei vari campi e ambiti di intervento, con particolare attenzione all'etica dei comportamenti in rete;
- 9.3 offrendo servizi a supporto della tutela dei dati e dei dispositivi personali;
- 9.4 offrendo servizi di tutela della privacy a supporto della prevenzione del cyberbullismo;
- 9.5 controllando il corretto flusso di informazioni all'interno della rete scolastica in termini del rispetto dei diritti d'autore.

## Parte VI. Sicurezza

### 10. Condizioni ambientali e personale della scuola

10.1) La Scuola tutela la sicurezza degli alunni mediante la pianificazione della vigilanza, la promozione di comportamenti responsabili e opportuni accordi con enti esterni e istituzioni pubbliche.

10.2) La Scuola ha approntato un piano di evacuazione degli edifici in caso di calamità.

## Parte VII

### 11. Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito con celerità e comunque non oltre i 15 giorni, attivandosi per rimuovere le eventuali cause che hanno provocato il reclamo.

## Parte VIII

### 12. Attuazione della carta dei servizi

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

Il Dirigente scolastico  
Prof.ssa Antonella Manca