



# **ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE "BENEDETTI-TOMMASEO"**

Castello 2835 – 30122 Venezia

**Liceo Scientifico "G.B. Benedetti" – C.M. VEPS02601E**

**Liceo Linguistico e delle Scienze Umane "N. Tommaseo" – C.M. VEPM02601G**

## **Carta dei Servizi**

La presente carta dei servizi dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" adatta le linee guida della Circolare-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 254/95 alle particolari condizioni dell'istituto ed al contesto sociale, culturale ed economico in cui esso opera.

### **1. Uguaglianza**

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, l'assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche; s'impegna altresì a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all'interno della scuola e l'utenza, promuovendo lo spirito di tolleranza ed il rispetto reciproco.

### **2. Imparzialità e Regolarità**

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" garantisce che l'azione dei soggetti erogatori del servizio scolastico (personale direttivo, personale docente, personale amministrativo, personale ausiliario) sarà improntata al massimo dei criteri d'obiettività ed equità.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" attraverso le sue componenti e con l'ausilio delle istituzioni operanti nel territorio ad essa collegate, garantisce, in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, alcuni servizi essenziali, tra cui la sorveglianza degli alunni che per situazioni particolari non possono essere riconsegnati alle famiglie.

### **3. Accoglienza e Integrazione**

- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" s'impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Allo scopo la scuola predispone il Progetto Accoglienza delle classi prime, inserito nel P.O.F., finalizzato a:

- a) facilitare l'inserimento degli alunni provenienti dalle classi terze della Scuola Secondaria di primo grado in un nuovo contesto scolastico;
- b) presentare ai nuovi allievi la struttura e l'organizzazione scolastica;
- c) presentare agli alunni gli operatori scolastici;
- d) far conoscere il Regolamento d'Istituto;
- e) far conoscere agli alunni il tipo di attività che si svolge quotidianamente nella scuola.

Sono, altresì, istituzionalizzati degli incontri specifici per i genitori degli alunni delle classi prime volti ad illustrare:

- a) il funzionamento della struttura scolastica;
- b) le finalità educative, formative e didattiche dell'Istituto;
- c) gli strumenti di valutazione degli alunni;
- d) le modalità di rapporto Scuola-Famiglia;

- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" garantisce che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, assicuri il pieno rispetto dei diritti e della personalità dello studente. Particolare impegno è rivolto alla soluzione dei problemi relativi ai portatori di handicaps e agli stranieri.

- La fase preliminare all'accoglienza degli alunni delle classi prime prevede la seguente articolazione:

- a) nei mesi di dicembre e gennaio illustrazione dell'offerta formativa dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" e delle possibilità di scelta ai genitori degli alunni delle classi terze della Scuola Secondaria di primo grado.
- b) all'inizio dell'anno scolastico realizzazione del Progetto Accoglienza.

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

- Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" accoglie tutte le iscrizioni alle classi 1° presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate e secondo le modalità stabilite dai regolamenti di Istituto.

In caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno seguiti i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

Per agevolare la scelta e in ottemperanza alle esigenze di trasparenza dell'informazione, l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" predispone materiali illustrativi, incontri con il personale della scuola e visite alla struttura scolastica, destinati ai genitori ed agli alunni delle classi terminali delle Scuole Secondarie di primo grado del territorio.

- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo", in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico e la regolarità di frequenza attraverso opportuni interventi di controllo (cfr. Regolamento d'Istituto).

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" s'impegna altresì a promuovere il proseguimento degli studi a livello superiore prevenendo, da un lato, l'evasione e la dispersione scolastica, predisponendo, dall'altro, specifiche attività di orientamento finalizzate a:

- a) sviluppare negli alunni le abilità necessarie a raggiungere la piena consapevolezza di sé;
- b) illustrare l'organizzazione scolastica superiore e gli indirizzi di studio presenti nel territorio;
- c) far pervenire gli studenti ad una scelta responsabile circa il percorso scolastico da intraprendere dopo la Scuola Superiore (cfr. Progetto Orientamento).

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

- Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo", in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. In tal senso l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" promuove, in orario extracurricolare, attività sportive (Giochi Sportivi Studenteschi) e di altro tipo, utili alla formazione degli allievi (per ciascun Anno Scolastico sarà redatto e pubblicato il calendario delle attività formative integrate extracurricolari – cfr. P.O.F.).
- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa, tempestiva e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli alunni, alle famiglie e ad ogni altro organo interessato.
- L'attività scolastica dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti s'informa a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata (cfr. Orario di Presidenza e Segreteria, Orario Attività Didattiche, Orario Ricevimento Genitori, Calendario Attività Integrative).
- Per le stesse finalità l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" garantisce ed organizza attività di aggiornamento del personale, in collaborazione, ove possibile, con Istituzioni ed Enti Culturali, nell'ambito delle linee d'indirizzo e delle strategie di intervento definite secondo le modalità precisate al punto 6.2. della presente Carta dei Servizi.

#### **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

- La programmazione garantisce la formazione dell'alunno, valorizzandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. Assicura altresì il rispetto della libertà d'insegnamento dei docenti nelle modalità previste nelle normative in vigore.

- La formazione e l'aggiornamento del personale costituiscono un impegno primario per l'istituzione scolastica. A tal fine l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" s'impegna a:
  - a) collaborare, ove possibile, con Istituzioni ed Enti Culturali presenti nel territorio, per l'attivazione di corsi per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale del personale;
  - b) dare la massima diffusione tra il personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale, distrettuale;
  - c) organizzare autonomamente corsi ed attività di aggiornamento su tematiche pedagogico-didattiche individuate dal Collegio dei Docenti e di cui sarà data informazione all'utenza all'inizio di ogni Anno Scolastico.

## **7. Area Didattica**

- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo", con l'apporto delle competenze professionali del personale in servizio e grazie al concorso delle famiglie, delle Istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e s'impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali (cfr. P.O.F., Parte Introduttiva e Allegato Programmazioni Disciplinari dei singoli docenti).
- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo", per garantire continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni predispone progetti di orientamento in entrata ed uscita.
- Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa -riscontrata dopo analisi accurate degli insegnanti e sottoposte al vaglio ed alla successiva delibera del Collegio dei Docenti- con particolare riguardo agli obiettivi formativi stabiliti dal Collegio Docenti.
- Nell'assegnazione dei compiti da svolgere i docenti dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" s'impegnano, non solo ad operare in coerenza con la programmazione didattica individuale e dei Consigli di classe, ma soprattutto a rispettare i tempi razionali di studio degli alunni ed il loro diritto a dedicarsi, nelle ore extrascolastiche, ai propri interessi, alle pratiche sportive, all'apprendimento delle lingue straniere e a tutte le altre attività connesse al loro svago ed alla loro formazione. In particolare gli insegnanti s'impegnano, per quanto possibile, a non somministrare lavoro domestico un giorno per l'altro ed a salvaguardare i giorni festivi.
- Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più giovani, gli insegnanti s'impegnano ad assumere un atteggiamento colloquiale e cordiale e a non ricorrere in alcun modo a forme di intimidazione o di punizioni mortificanti.
- Al fine di favorire le capacità di autovalutazione degli allievi e la conoscenza da parte dei genitori dell'andamento scolastico i docenti comunicheranno con le modalità più idonee i risultati e l'andamento delle prove di verifica e controllo, sia scritte sia orali. Per le prove scritte gli insegnanti s'impegnano a far in modo che le verifiche siano consegnate agli alunni entro 15 giorni dall'effettuazione.
- I documenti di valutazione degli alunni sono portati a conoscenza delle famiglie entro 5 giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.
- L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione (messa a disposizione) dei seguenti documenti:
  - a) Piano dell'Offerta Formativa e Piano delle Attività;
  - b) Regolamento d'Istituto;
  - c) Programmazioni Educative e Didattiche delle Classi;

### **7.1 Programmazione d'Istituto**

- La Programmazione d'Istituto contiene le scelte educative ed organizzative della scuola e costituisce quindi un impegno per l'intera comunità scolastica. Definisce, in modo razionale e produttivo, ed in base alle risorse disponibili, il Piano dell'Offerta Formativa in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.
- In particolare, regola la pianificazione delle attività, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.
- Contiene, inoltre, i criteri relativi alla formazione delle classi, alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Comprende anche le modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con docenti, di mattina e di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento) e il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

- La stesura definitiva del P.O.F., soprattutto per la sua parte variabile costituita dai progetti annuali, avverrà entro il 31 ottobre di ciascun anno. La pubblicizzazione avverrà mediante esposizione all'albo e sul sito dell'Istituto.

## **7.2 Regolamento d'Istituto**

Il regolamento d'istituto comprende, in particolare le norme relative a:

- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- comportamento del personale scolastico ed adempimenti nello svolgimento del servizio;
- modalità d'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola, richieste dalle componenti del consiglio;
- criteri di funzionamento degli Organi Collegiali;
- criteri di funzionamento del Comitato studentesco e delle Assemblee d'Istituto;
- regolamento di disciplina.

## **7.3 Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa, elaborata dagli insegnanti secondo i principi stabiliti dal Collegio Docenti e sulla base del curriculum nazionale predisposto dal MPI, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità. Allo scopo di armonizzare le programmazioni, prima dell'inizio delle lezioni, i docenti parteciperanno ad appositi incontri, per la definizione di proposte sulla programmazione da portare all'approvazione dei competenti organi collegiali.

La programmazione didattica:

- delinea il percorso formativo della classe e dell' alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
- 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".

## **7.4 Patto educativo di corresponsabilità**

Il Patto Educativo costituisce la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola, con particolare attenzione al ruolo della scuola e degli alunni nella quotidiana azione didattica e codifica il reciproco impegno che scuola, docenti e famiglie assumono a fronte delle finalità e degli obiettivi che si devono perseguire nel percorso formativo.

## **8. Standard specifici delle procedure**

- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura di segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi.
- La distribuzione di modelli e stampati è effettuata "a vista" o tramite il sito della scuola.
- I documenti di valutazione degli alunni sono disponibili entro 5 giorni dalla chiusura delle operazioni generali di scrutinio
- La predisposizione degli atti, a seguito domanda per l'esercizio del diritto d'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 07/08/1990 n. 124, avviene entro trenta giorni.
- 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. Tale orario è debitamente pubblicizzato. Il Responsabile amministrativo, su indicazione del Dirigente scolastico, ed anche sulla base delle indicazioni dell'utenza, stabilisce e verifica l'orario di apertura. Il monte ore di apertura non sarà in ogni caso inferiore ad ore 12.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo il nome dell'istituto, nome e qualifica di chi risponde. Il dipendente è tenuto a fornire le informazioni richieste o, in alternativa, ad indicare le persone o gli uffici che sono in grado di fornire le informazioni stesse.
- Per l'informazione sono assicurati sul sito della scuola i seguenti documenti:
  - organico del personale con tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti.
  - organigramma degli uffici.
  - organigramma degli organi collegiali.
- Sono inoltre resi disponibili spazi per:
  - bacheca sindacale.
  - bacheca degli studenti e dei genitori.

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

Partendo dal presupposto che l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro, e che le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e il personale, il personale ausiliario si adopererà per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il personale ha il dovere di segnalare all'ufficio di presidenza o al personale preposto situazioni di disagio e pericolo, pur senza esagerare in inutili perfezionismi o allarmismi.

La scuola s'impegna a sensibilizzare tutte le componenti al fine di garantire la massima sicurezza interna e nell'ambito del circondario scolastico, promuovendo appositi materiali illustrativi e/o incontri di informazione / aggiornamento.

L'Istituto d'Istruzione Superiore "Benedetti-Tommaseo" individua i seguenti fattori di qualità:

- dimensione e dotazione delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- tipo, dimensione, dotazione di aule speciali, laboratori e palestra.
- dimensioni, dotazioni di riviste e libri, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e prestito della biblioteca.
- dimensioni e dotazioni dei locali di servizio.
- presenza e pubblicità del piano di evacuazione dall'edificio in caso di emergenze.

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

I reclami possono essere espressi in qualsiasi forma, purché indichino chiaramente il proponente, l'oggetto, le circostanze, le persone coinvolte. Affinché diano origine a provvedimenti formali da parte della scuola, è richiesta la forma scritta.

Reclami anonimi daranno vita ad indagini da parte del capo d'istituto per verificarne la fondatezza, ma produrranno provvedimenti formali solo in presenza di responsabilità certe.

Qualora i reclami non siano di competenza del dirigente, questi provvederà a trasmetterli ai destinatari avvisando il reclamante in tal senso.

Ogni procedura successiva ad un'azione di reclamo si concluderà nell'arco di 15 giorni.

Per segnalazioni di reclami dovuti a modesti inconvenienti la scuola attrezzerà una specifica struttura (senza personale) che consenta l'inoltro di semplici messaggi.

Gli strumenti di controllo delle attività sono i documenti che vengono prodotti nel corso dell'anno scolastico:

- a) i programmi preventivi e le relazioni finali del singolo docente;
- b) le relazioni finali dei Consigli di Classe;
- c) i documenti delle Classi quinte per l'Esame di Stato;
- d) i verbali dei Consigli di Classe;
- e) i verbali delle riunioni di dipartimento;
- f) i verbali delle sedute del Collegio dei Docenti;
- h) le relazioni delle Commissioni di lavoro e dei coordinatori di Progetto

I dati raccolti dai documenti sopra citati e da eventuali questionari sottoposti all'utenza dovrebbero essere analizzati secondo procedure conosciute e condivise da tutti gli attori dei singoli atti.

#### **Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni diverse nei contratti collettivi di categoria o in norme legislative che regolano il settore.

Il Consiglio d'Istituto può, per parte sua, prendere in esame eventuali motivate proposte di modifica del testo della Carta dei Servizi provenienti dalle varie componenti scolastiche.

E' parte integrante della presente carta lo Statuto delle studentesse e degli studenti.

Delibera Consiglio di Istituto del 10.02.2015