



Form 7.5/02

## **ISTITUTO STATALE 2° GRADO "S.PIZZI"**

**Indirizzi** Classico  
Linguistico  
Scientifico  
Scientifico/ Scienze Applicate  
Scienze Umane  
Scienze Umane/economico sociale

**Polo in campo nazionale per Formazione e Aggiornamento  
TEST CENTER ( A.I.C.A ) per il rilascio della PATENTE EUROPEA E C D L**

**C.F. ISTITUTO 93034560610**

P.zza Umberto I – 81043 CAPUA CE – tel.0823961077 Fax 0823625640

E-mail [fvair@tin.it](mailto:fvair@tin.it) - Sito Web [www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)

**(Rev. 4 del 01/09/15)**

# **C A R T A D E I S E R V I Z I**

**( Rif.to: Decreto Pr.te del Consiglio 7 giugno 1995 pubblicato G.U. n.138 del 15/6/1995)**

La **carta dei servizi** dell'Istituto Liceale "S.Pizzi" ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt.3, 33, e 34 della Costituzione italiana.

## **1. U G U A G L I A N Z A**

**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.

Per quanto riguarda le situazioni di **disagio**, in genere, l'Istituto " S. Pizzi " per il tramite del Capo d' istituto, si attiva per intervenire- in tutti quei casi di disagio socio-economico in cui dovesse trovarsi qualsiasi allievo.

## **2 IMPARZIALITA' e REGOLARITA'**

**2.1** L'Istituto Liceale "S.Pizzi" agisce 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 sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

### **3 ACCOGLIENZA e INTEGRAZIONE**

**3.1** L'Istituto Liceale "S.Pizzi" 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.

Particolare impegno sarà prestato per la **soluzione delle problematiche** relative agli **studenti lavoratori**, ovvero **stranieri** che dovessero frequentare l'Istituto "S. Pizzi", a quelli eventualmente degenti negli **ospedali**, a quelli diversamente abili o in situazione di BES, 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, considerato il criterio della viciniorità (residenza e appartenenza al distretto)

**4.2** I passaggi da un indirizzo ad un altro ed i trasferimenti di alunni provenienti da altri istituti vengono effettuati in base alle normative vigenti. Va comunque precisato che i tempi opportuni per tali adempimenti sono: mese Ottobre- Novembre, per i passaggi da un indirizzo ad un altro, ed al massimo al termine del primo trimestre, per i trasferimenti, sempre che i componenti dei competenti C. di classe ne deliberino l'accoglimento confrontando i programmi svolti dalla scuola di provenienza ai fini del proficuo inserimento nella classe di arrivo.

La domanda (corredata di nulla osta nel caso di alunno proveniente da altro istituto) deve essere indirizzata al Dirigente Scolastico. L'istanza, una volta protocollata, viene valutata dal Dirigente scolastico che decide se ammettere direttamente l'alunno o se sottoporlo, prima, ad esami integrativi stabiliti dal Consiglio di classe come sopra indicato.

Si fa presente che, qualora ci siano richieste per la medesima classe o per il medesimo indirizzo superiori ai posti disponibili, si tiene conto del criterio della viciniorità.

**L'innalzamento dell'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 E TRASPARENZA.**

**5.1** Istituzioni, personale, genitori ed 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** L'Istituto Liceale "S.Pizzi" 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 fermo restando il principio della salvaguardia delle attrezzature e della priorità delle esigenze dell'Istituto.

**5.3** L'Istituto Liceale "S.Pizzi", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce 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, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

**5.5** Per le stesse finalità, la nostra scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale, la partecipazione a tutte quelle attività culturali integrative ( visite guidate, viaggi di istruzione in Italia e all'Estero, stage in Italia e in Europa, gare sportive, attività teatrali e similari, educazione alla salute, scambi con alunni e/o classi all'estero ecc...), la collaborazione con istituzioni ed enti culturali (Rete), nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e dagli OO.CC competenti.

## **6 LIBERTA'DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**6.1** La programmazione didattico-educativa 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 scolastico da parte di questa istituzione scolastica, che assicura interventi organici e regolari.

## **7 AREA DIDATTICA**

**7.1** L'istituto Liceale "S.Pizzi", 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 garantire l'adeguatezza** alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di **obiettivi educativi** validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

**7.2** L'Istituto Liceale "S.Pizzi" 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, il nostro Istituto assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze della utenza.

**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 osservare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare agli allievi, nelle ore extrascolastiche **il tempo da dedicare alle attività sportive, ricreative, all'approfondimento di lingue straniere o arte.**

**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 punizione.**

#### **7.6 Progetto educativo e programmazione.**

L'Istituto Liceale "S.Pizzi" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

##### **A. PROGETTO EDUCATIVO DI ISTITUTO**

Il **P.O.F.**, elaborato dall'Istituto Liceale Statale "S.Pizzi" contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione 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 con apposita delibera che il collegio dei docenti appronta anno per anno con la programmazione didattico-educativa che, normalmente, non va oltre il 30 ottobre, l'uso delle risorse di Istituto e la pianificazione delle **attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.**

Contiene, inoltre, attraverso apposita delibera del collegio dei docenti da adottare entro il 30 giugno di ogni anno, i criteri relativi alla **formazione delle classi** ( provenienza dalla stessa Scuola Media, appartenenza allo stesso nucleo familiare precedenza in base al criterio della viciniorità, possibilità di iscrizione dei ripetenti solo in caso di esistenza del posto ed in mancanza, su posti esistenti in altri indirizzi, conservazione della lingua straniera, criterio di equilibrio per le prime classi in relazione al giudizio di provenienza della Scuola Media) **all'assegnazione dei docenti alle stesse.**

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** ed istituto, richieste da studenti e genitori;

- la pubblicizzazione degli atti avviene nel rispetto dei tempi e delle procedure di cui alle vigenti disposizioni, tenendo conto della legge 241/90, sull'accesso agli atti amministrativi e di quella sulla "privacy".

L'Istituto "S. Pizzi" ha conseguito, nell'anno scolastico 2012-2013 i seguenti risultati

- il 95,67% di promossi nelle classi intermedie
- il 8,40% di alunni candidati all'Esame di Stato ha conseguito la votazione 100/100
- il 1,68% di alunni candidati all'Esame di Stato ha conseguito la votazione 100/100 e lode
- il 85,50% di alunni frequentanti ha partecipato a progetti extra-curricolari
- lo 1,20% di passerelle è stato realizzato
- il tasso di dispersione si attesta su valori inferiori al 2%
- l'attività didattica sempre regolare ha consentito il superamento dei 200 giorni di lezione
- sono stati realizzati due viaggi d'istruzione all'estero, due stage a Londra, uno a Brighton, uno a Parigi, uno a Barcellona, uno a Berlino.

## INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL P. O. F.

**Redazione entro il mese di Novembre di ogni anno scolastico**

**Pubblicizzazione mediante affissione all'albo entro il 10 Dicembre di ogni anno scolastico.**

**Copia depositata presso la Segreteria**

**La copia del P.O.F. può essere scaricata, gratuitamente, dal sito della scuola [www.liceopizzi.it](http://www.liceopizzi.it) o può essere acquistata presso la segreteria al costo di € 15,00 da versare su c.c.p.12245817 intestato a:**

**Istituto Liceale "S.Pizzi" Capua**

## 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 delineati nei programmi.

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

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio di Istituto, **elabora** le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno, la attivazione dello sportello di ascolto in ordine alla adesione al Progetto di Educazione alla salute e prevenzione alle tossicodipendenze.

## **INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA da parte del COLLEGIO dei docenti**

Redazione in linea di massima entro il 30 Ottobre di ogni anno scolastico.

**Pubblicizzazione** mediante affissione all'albo entro il 10 novembre di ogni anno scolastico.  
**Copia** depositata presso la segreteria

**Duplicazione** presso la segreteria al costo di € 5,00 da versare sul c.c.p.12245817 intestato a:  
**Istituto Liceale "S.Pizzi" Capua**

### **CONTRATTO FORMATIVO.**

**Il contratto formativo** è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la scolaresca stessa, 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 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 l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività

## **PARTE II**

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

**8.1** La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed

il rispetto , dei 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.

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

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

**8.3** La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti.

**8.4** La segreteria garantisce lo svolgimento della **procedura di iscrizione** alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande, sempre che le citate pratiche siano correttamente formalizzate e non vi sia eccesso di richieste simultanee.

**8.5** Il **rilascio dei 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 voti e/o giudizi.

**8.6** Gli **attestati di studio** sono consegnati, **a vista**, a **partire** dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

**8.7** I **documenti di valutazione** degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo di istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio.

**8.8** Gli **Uffici di segreteria** - compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina **dalle 10,30 alle 12,30** e di pomeriggio funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il **Consiglio di Istituto** delibera eventualmente in maniera difforme in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

L'Ufficio del Dirigente riceve il pubblico il LUNEDI, MERCOLEDI, e VENERDI dalle ore 10,00 alle ore 12,00 previa prenotazione ed identificazione da effettuarsi presso il collaboratore scolastico addetto.

**8.9** L'Istituto Liceale "S.Pizzi" 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. Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

**8.10** Il Liceo " S. Pizzi " assicura 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 uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente ed A.T.A.;
- albi d'istituto.

Sono, inoltre, resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti (affissione, previa autorizzazione dell'Ufficio di Presidenza)
- bacheca dei genitori.
- bacheca dei docenti.
- bacheca sicurezza sul luogo di lavoro.

**8.11** Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici appartenenti al settore dei "collaboratori"(bidelli) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. **L'UTENZA** deve **presentare** presso l'ingresso in questione, un **documento di riconoscimento** a cui seguirà la consegna di un **cartellino** con la scritta "**visitatore**" senza il quale non potrà accedere ai vari uffici.

Data la particolare delicatezza che tale funzione riveste (basti pensare che tale iniziativa mira ad evitare l'ingresso di estranei nell'edificio scolastico), nei confronti degli inadempienti per inadeguata vigilanza, si procederà con denuncia alla autorità giudiziaria.

**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 di Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante **affissione all'ALBO**.

### **PARTE III**

#### **9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

**9.1** L'ambiente scolastico è pulito, accogliente, sicuro, fatte salve le responsabilità della competente sezione dell'A.S.L. e dell'amministrazione Provinciale. Per quanto riguarda, in particolare, le condizioni



di igiene, esse sono assicurate dal personale "collaboratore scolastico" nei cui confronti si procederà, come per legge, nei casi di eventuale inadempienza.

Ai **docenti**, ai **genitori** ed agli **alunni**, nello spirito di reciproca collaborazione mirante a migliorare il servizio scolastico, si fa carico di **segnalare** all'Ufficio di Dirigenza eventuali casi di carenze. Le citate condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

L'Istituto 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, con avviso alla sezione dei Vigili Urbani degli orari di ingresso e di uscita degli allievi.

**9.2** Il nostro Liceo individua i seguenti **fattori di qualità** riferibili alle condizioni ambientali, e di informazione all'utenza:

### **PIANO TERRA**

#### **AULE: N 18**

SUPERFICE - mq 312,32

VOLUME - mc 1013,12

LABORATORI: N. 2

SUPERFICE - mq 169,36

VOLUME - mc 592,76

ATRI- INGRESSI: N.2

SUPERFICE - mq 183,8

VOLUME - mc 735,20

DISIMPEGNO: N.6

SUPERFICE - mq 273,76

VOLUME - mc 988,16

SERVIZI IGIENICI: N.2

SUPERFICE - mq 47,52

VOLUME - mc 166,32

DEPOSITI:

SUPERFICE - mq 19,84

VOLUME - mc 69,44

BAR: 1

SUPERFICE - mq 7,20

VOLUME - mc 25,20

CORPO-SCALE:

SUPERFICE - mq 85,80

### **PRIMO PIANO**

#### **AULE: N 29**

SUPERFICE - mq 1120

VOLUME - mc 3920  
**LABORATORI: N 4**  
SUPERFICE - mq 273,8  
VOLUME - mc 958,3

**AULA MAGNA:**  
SUPERFICE - mq 308  
VOLUME - mc 1540

**SALA PROFESSORI:**  
SUPERFICE - mq 88  
VOLUME - MC 440

**PRESIDENZA:**  
SUPERFICE - mq 47,6  
VOLUME - mc 166,6

**SERVIZI IGIENICI: N.2**  
SUPERFICE - mq 127,2  
VOLUME - mc 445,2

**DEPOSITI: N.2**  
SUPERFICE - mq 28  
VOLUME - mc 98

**DISIMPEGNO: n.6**  
SUPERFICE - mq 459,6  
VOLUME - mc 1608,6

**CORPO SCALA:**  
SUPERFICE - mq 190

## **SECONDO PIANO**

**AULE: N 15**

SUPERFICE - mq 679,44  
VOLUME - mc 2378

**SERVIZI IGIENICI:N.2**  
SUPERFICE - mq 75,22  
VOLUME - mc 263,27

**DISIMPEGNO: N. 2**  
SUPERFICE - mq 210  
VOLUME - mc 735

**DEPOSITI: N. 2**  
SUPERFICE - mq 12  
VOLUME - mc 42

**CORPO SCALA:**  
SUPERFICE - mq 76,8

**PALESTRA:**  
SUPERFICE - mq 847,65  
VOLUME - mc 2542,95

**SPOGLIATOI**  
SUPERFICE - mq 55,44  
VOLUME - mc 166,32

**ESISTONO** servizi igienici per alunni “diversamente abili” ai vari piani.

**NON ESISTONO** barriere architettoniche.

**ESISTE** ascensore.

L'Istituto dispone di uno spazio esterno e di un'area libera attrezzata per le attività sportive (pallavolo, salto in lungo, pallacanestro).

#### **AREA APERTA**

AREA PER ESERCITAZIONI GINNICHE - **mq 1222**

" STRADE - **mq 2024**

" DEPOSITO -SPOGLIATOIO - **mq 51,16**

VOLUME DEPOSITO -SPOGLIATOIO ESTERNO = **mc 153,45**

#### **PARTE IV**

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

**10.1 I reclami** possono essere espressi in forma **orale**, **scritta**, via fax.

I reclami **orali** debbono, successivamente, essere **sottoscritti** I moduli sono disponibili presso la segreteria didattica.

Il **Dirigente Scolastico**, con l'ausilio del RGQ, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, evidenziata la non conformità, con celerità si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

**Qualora** il reclamo non sia di competenza dell'istituzione scolastica, il Dirigente Scolastico contatta gli organi preposti. **Annualmente**, Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una **relazione analitica dei reclami** e dei successivi provvedimenti.

Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.