



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE**  
**Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio**  
**ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "PACIFICI E DE MAGISTRIS"**

<b>La Carta dei Servizi dell'I.S.I.S.S. "Pacifici e De Magistris" di Sezze</b>		
<b>Descrizione del progetto educativo</b>		
<p><i>Il nostro Istituto si pone come una scuola all'avanguardia e al passo con i tempi, aperto alle nuove attività, all'integrazione con il territorio, alla sperimentazione didattica, all'attività di orientamento/tutoraggio nell'iter educativo, all'inclusione di tutti gli alunni, compresi quelli in situazione di difficoltà, per realizzare appieno il diritto/dovere all'apprendimento.</i></p> <p><i>Il nostro insegnamento non segue solo ed esclusivamente le direttive ministeriali, ma si arricchisce di una serie di attività para ed extra curricolari (cinema, teatro, conferenze, incontri con autori, seminari, etc.) nazionali ed estere.</i></p> <p><i>In conformità alle proprie scelte, il nostro Istituto aderisce al Sistema Gestione della Qualità, creando le condizioni affinché tutti gli obiettivi proposti nel Documento della Qualità e della presente Carta dei Servizi diano piena attuazione ai requisiti richiesti, non solo per un mero rispetto delle forme e delle procedure previste, ma anche – e principalmente – per il miglioramento dell'Offerta formativa.</i></p> <p><i>Nel corso del tempo, l'I.S.I.S.S. "Pacifici e De Magistris", sempre attento e sensibile verso il contesto socio – economico – culturale di riferimento, ha costituito un insieme integrato col suo territorio e le sue potenzialità di sviluppo. La sua Offerta formativa, perciò, si articola in vari indirizzi di studio: Liceo Classico, Liceo Scientifico, Liceo delle Scienze Umane, Istituto Tecnico Commerciale e SIRIO.</i></p>		
<b>Settore culturale e didattico</b>		
<b>1</b>	<b>Principi fondamentali</b>	<p>La Carta dei Servizi ha come fonte di citazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana.</p> <p><u>Uguaglianza:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>nessuna disciplinazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.</li></ul> <p><u>Imparzialità e regolarità:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno della 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.</li></ul>
<b>2</b>	<b>Accoglienza e integrazione</b>	<p>La scuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento dei genitori e degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime;</li><li>Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni dell'anno scolastico, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientazione nella scuola;</li><li>Sportello di supporto per gli studenti in difficoltà (studenti lavoratori, stranieri, degenti in ospedale, in situazione di <i>handicap</i>).</li></ul>
<b>3</b>	<b>Servizi e risorse strutturali</b>	<p>Assicurano agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza e valorizzano l'offerta formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>la palestra attrezzata per una vasta gamma di attività;</li><li>la biblioteca;</li><li>i laboratori informatici, scientifici e linguistici;</li><li>l'aula audiovisivi;</li><li>l'aula disegno.</li></ul>

4	<b>Barriere architettoniche</b>	La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili. L'Istituto è impegnato all'eliminazione delle barriere architettoniche. È dotato di ascensore / montacarichi e sia nel perimetro interno sia all'esterno circostante vi sono notevoli spazi attrezzati (campetti sportivi, campeggi, etc.).
5	<b>Formazione delle classi prime</b>	Le classi prime vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il principio di equiterogeneità (in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi di Licenza Media);</li> <li>• la scelta espressa dalla famiglia e dallo studente;</li> <li>• la distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi;</li> <li>• la presenza di alunni diversamente abili;</li> <li>• la distribuzione equilibrata di alunni L2;</li> <li>• i Paesi di provenienza.</li> </ul>
6	<b>Comunicazioni a studenti e famiglie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'I.S.I.S.S. è una scuola superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe in cui sono presenti i genitori vengono comunicate tramite informativa scritta consegnata ai figli. La scuola si impegna a dare la comunicazione con un congruo anticipo (minimo cinque giorni);</li> <li>• la nostra scuola segue la scansione in quadrimestri. L'esito dello scrutinio quadrimestrale viene comunicato con la pagella, di quello finale tramite i tabelloni affissi all'Albo dell'Istituto. Perché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico, viene distribuito ad ogni studente un libretto scolastico per le assenze e giustificazioni;</li> <li>• ogni insegnante, oltre ai tre incontri pomeridiani di ricevimento durante l'anno, dedica un'ora ogni terza settimana del mese per eventuali ulteriori incontri con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno all'Albo e pubblicato sul sito ufficiale dell'Istituto;</li> <li>• all'inizio dell'anno scolastico, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti in modo che ciascuno sappia sempre a che punto del lavoro si trovi. Alla fine dell'anno, gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto viene controfirmata dai rappresentanti degli studenti della classe e resta agli atti ufficiali della scuola. Se ne può richiedere copia in Segreteria. Sempre all'inizio dell'anno, viene illustrato il <i>Regolamento dell'Istituto</i>, lo <i>Statuto dei diritti e dei doveri delle Studentesse e degli Studenti</i> e il <i>Patto Educativo di Corresponsabilità</i>.</li> </ul>
7	<b>Verifiche: tipologie e scadenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il piano annuale delle verifiche prevede: <ul style="list-style-type: none"> <li>- almeno DUE prove individuali a quadrimestre per le materie che non comportano la distinzione scritto/orale;</li> <li>- almeno CINQUE prove, di cui TRE scritte e regolarmente archiviate, per le materie che prevedono invece questa distinzione;</li> <li>- almeno QUATTRO prove, di cui DUE scritte e regolarmente archiviate, per le materie di lingua straniera.</li> </ul> </li> <li>• Il risultato di tutte le prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile. La valutazione delle prove orali viene comunicata di solito immediatamente, mentre le prove scritte più impegnative richiedono tempi di correzione lunghi fino a 15 giorni.</li> </ul>
8	<b>Successo e insuccesso scolastico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono previste attività di sostegno, recupero e tutoraggio finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico;</li> <li>• i docenti si impegnano non solo a fornire informazioni tramite la spiegazione orale, l'uso dei manuali, degli strumenti e dei laboratori audiovisivi, ma anche a guidare gli studenti in analisi autonome a partire da testi e da materiali coerenti con i programmi di insegnamento, al fine di fare apprendere un metodo efficace di lavoro.</li> </ul>
9	<b>Regolarità del servizio scolastico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, entrate posticipate e uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate nel <i>Regolamento di Istituto</i>;</li> <li>• il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro;</li> <li>• in caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie. In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.</li> </ul>

Settore amministrativo		
1	<b>Criteri di efficienza, efficacia, flessibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tempi di attesa:</b> Allo sportello (da quindici minuti a zero); rilascio documenti, certificati (entro tre giorni);</li> <li>• <b>individuazione</b> immediata della persona o Ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche;</li> <li>• <b>favorire</b> l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale e aggiornamento del personale amministrativo;</li> <li>• <b>semplificare le procedure:</b> linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti;</li> <li>• <b>rapporti con il pubblico</b> all'insegna della correttezza, rispetto, cordialità e pacatezza;</li> <li>• <b>individuare</b> fasce orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio.</li> </ul>
2	<b>Le iscrizioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iscrizioni al primo anno:</b> le iscrizioni devono essere effettuate esclusivamente in modalità <i>on line</i> (L. 135/2012) e successive integrazioni e modifiche;</li> <li>• <b>iscrizioni agli anni successivi:</b> per le classi dalla seconda alla quinta l'iscrizione è automatica;</li> <li>• <b>iscrizione allievi non promossi:</b> viene data la facoltà di cambiare corso, compatibilmente con il numero delle classi e su indicazione della Dirigenza.</li> </ul>
3	<b>Orario di ricevimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli <b>Uffici di Segreteria</b> garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico: antimeridiano dal <b>lunedì</b> al <b>venerdì</b> (dalle ore <b>10.00</b> alle ore <b>12.00</b>); pomeriggio il <b>lunedì</b>, <b>mercoledì</b> e <b>venerdì</b> dalle ore <b>15.00</b> alle ore <b>17.00</b>);</li> <li>• la <b>Direzione Amministrativa</b> riceve dal <b>lunedì</b> al <b>venerdì</b> dalle ore <b>10.00</b> alle ore <b>11.00</b>;</li> <li>• il <b>Dirigente Scolastico</b> riceve su appuntamento;</li> <li>• i suddetti orari possono avere carattere di flessibilità in caso di eccezionali / particolari necessità;</li> <li>• l'orario di ricevimento è affisso all'Albo e comunicato nel sito dell'Istituto.</li> </ul>
4	<b>Modalità di informazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciascun Istituto deve assicurare spazi fisici ben visibili adibiti all'informazione;</li> <li>• sono attivati l'Albo Scolastico, la Bacheca sindacale, la Bacheca degli studenti;</li> <li>• gli Operatori Scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.</li> </ul>
5	<b>Gestione del personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le pratiche relative alla <b>gestione del personale</b> sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche;</li> <li>• il <b>rilascio di certificati di servizio</b> avviene dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I <b>tempi di consegna</b> si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.</li> </ul>
6	<b>Accesso alla documentazione della scuola</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per quanto riguarda le modalità d'accesso alla documentazione, esse sono determinate dalla L. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni (<i>Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi</i>), dal D.P.R. 184/2006 e successive integrazioni e modifiche.</li> </ul>
7	<b>Procedura dei reclami</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;</li> <li>• i reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti;</li> <li>• i reclami anonimi non sono presi in considerazione;</li> <li>• il Dirigente Scolastico, dopo aver svolto le indagini in merito, risponde in forma scritta entro i tempi previsti dalla vigente normativa, attivandosi per eliminare le cause oggetto del reclamo.</li> </ul>
8	<b>Custodia e vigilanza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La sorveglianza</b> è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato; essa avviene con le seguenti modalità: al <b>mattino</b>, <b>prima</b> delle lezioni dal personale ausiliario; da <b>cinque minuti prima della prima ora</b> di lezione dal personale docente; durante il <b>cambio-ora</b> dal personale docente e dai Collaboratori Scolastici; nell'<b>intervallo</b> dai docenti e dai Collaboratori Scolastici; nelle <b>attività del pomeriggio</b> dai docenti referenti delle iniziative e dai Collaboratori Scolastici;</li> <li>• l'<b>accesso</b> alla struttura è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza (Collaboratori Scolastici).</li> </ul>

9	<b>Organizzazione servizi di pulizia</b>	Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi dell'Istituto sono garantite attraverso l'intervento da parte del personale addetto (Collaboratori Scolastici e Impresa di Pulizia) al termine delle lezioni giornaliere. Sarà cura dei docenti motivare gli studenti ad una fattiva collaborazione per conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.
10	<b>Assistenza tecnica nei laboratori e nelle aule speciali</b>	L'utilizzo delle <b>aule speciali</b> e dei <b>laboratori</b> è gestito con calendarizzazione (orario settimanale delle attività), fissata da sin dall'inizio dell'anno scolastico nella ordinaria attività didattica o con normale prenotazione. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di <b>personale tecnico</b> .
11	<b>Interventi di primo soccorso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In caso di incidenti</b> agli studenti il docente in servizio provvederà ad informare immediatamente il personale abilitato al primo pronto soccorso per la chiamata di un'unità di pronto intervento (118) <b>mediante il telefono fisso della scuola</b>. La Segreteria avrà cura di avvertire tempestivamente la famiglia. <u>Il docente presente all'evento provvederà alla stesura della relazione sull'infortunio per i conseguenti atti d'ufficio</u>. Nell'impossibilità da parte del docente di lasciare incustodita la classe, il docente avviserà il personale ausiliario che curerà l'accompagnamento dell'incidentato. La Segreteria dovrà ricevere al più presto, da parte del personale medico o della famiglia, copia della certificazione rilasciata dal servizio di pronto soccorso per gli adempimenti del caso.</li> <li>• <b>In caso di malore</b> sarà tempestivamente avvertita la famiglia <b>mediante il telefono fisso della scuola</b>. La famiglia dovrà intervenire al più presto o, quanto meno, dare indicazioni in merito al personale della scuola.</li> </ul>
12	<b>Norme di sicurezza e sistema antincendio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli <i>standard</i> di adeguamento alle misure antincendio, e in generale di sicurezza, sono in via di aggiornamento e di eventuale completamento attraverso interventi dell'Amministrazione provinciale;</li> <li>• l'I.S.I.S.S. svolge attività di aggiornamento del proprio personale docente e non sulle norme di sicurezza;</li> <li>• l'I.S.I.S.S. assegna incarichi specifici per il servizio di prevenzione e protezione in base al D. lgs. 81/2008;</li> <li>• l'I.S.I.S.S. è già dotato di un sistema <b>antincendio</b> (estintori, bocchette interne ed esterne, porte d'uscita con maniglie antipánico, etc.) efficiente e periodicamente controllato dagli Enti competenti. L'efficienza dell'impiantistica generale è affidata all'Amministrazione Provinciale di Latina.</li> </ul>
13	<b>Trasparenza degli atti</b>	<p>L'I.S.I.S.S. considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico. A tale proposito individua i seguenti strumenti principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli Organi collegiali: Consiglio di Istituto, Consigli di Classe aperti due volte l'anno alle componenti genitori e alunni;</li> <li>• la <b>Bacheca</b> generale di Istituto rivolta agli utenti e al personale della scuola, con esposizione degli organigrammi della scuola, l'orario, le competenze sintetiche degli operatori, le graduatorie per l'assunzione e la gestione del personale docente, l'organizzazione degli spazi e delle strutture, le scadenze fondamentali dell'anno scolastico, il piano delle attività;</li> <li>• i <b>verbali</b> del Consiglio di Istituto e del Collegio dei Docenti, consultabili a richiesta in Presidenza, i <b>programmi</b> svolti e controfirmati dagli studenti, in visione su richiesta in Segreteria.</li> </ul> <p>È possibile, inoltre, la visione e il rilascio, su semplice richiesta, di copia dei seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O.F. (formato pdf), <i>Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, Patto Educativo di Corresponsabilità, Statuto delle Studentesse e degli Studenti, Piani di lavoro, Programmazione del Consiglio di Classe, Griglie di valutazione, Codice di Comportamento, Regolamento dell'Organo di Garanzia, Griglia del Comportamento, Regolamento del Collegio dei Docenti</i>;</li> <li>• parti relative alla situazione dello studente interessato presenti nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio, ai sensi della L. 241/90, previa domanda motivata. Si ricorda che, ai sensi della vigente normativa sulla tutela della <i>privacy</i>, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato.</li> </ul>

**Disposizioni transitorie e finali**

*Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono valide sino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti Collettivi o in norme di legge.*

Sezze, \_\_\_\_\_

Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Anna Giorgi

---