



# ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

## Carta dei Servizi



**Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"**

Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN)

TEL. 0824 847260 - 0824 847291

Codice fiscale: 80000020620

Codice meccanografico: BNIS00300N

E-mail: [bnis00300n@istruzione.it](mailto:bnis00300n@istruzione.it)

PEC: [bnis00300n@pec.istruzione.it](mailto:bnis00300n@pec.istruzione.it)

WEB: [www.fermimontesarchio.edu.it](http://www.fermimontesarchio.edu.it)



**Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"**

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.edu.it

## *Carta dei Servizi*

### **Istituto d'Istruzione Superiore "Enrico Fermi" Montesarchio**

#### **PREMESSA**

I principi che ispirano la Carta dei Servizi dell'Istituto "E. Fermi" di Montesarchio traggono fondamento dagli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e si riferiscono ai criteri e alle finalità proposte dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento funzione Pubblica e dal Ministero della Pubblica Istruzione, con il D.P.C.M. 7 giugno 1995

#### **Art. 1 - UGUAGLIANZA**

Questa scuola si propone di superare le disuguaglianze naturali e sociali offrendo a tutti i ragazzi iscritti le stesse occasioni di apprendimento e di crescita intellettuale.

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

#### **Art. 2 - IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

Il personale direttivo, docente, amministrativo, ausiliario agisce secondo criteri di obiettività ed equità.

La scuola utilizza le risorse disponibili per garantire, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali in materia, la continuità e la regolarità del servizio.

#### **Art. 3 - ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio (personale direttivo, docente, amministrativo, ausiliario) 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 prime classi ed alle situazioni di rilevante necessità.

Nello svolgimento della propria attività (di direzione, di insegnamento ed educazione, di amministrazione e di ausilio) ogni operatore è tenuto ad agire nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **Art. 4 - PREVENZIONE E CONTROLLO DEL DISAGIO SCOLASTICO E DELLA DISPERSIONE SCOLASTICA**

Il proseguimento degli studi superiori, al di là dell'obbligo scolastico, è tutelato sulla base delle disposizioni vigenti e delle disponibilità finanziarie, con interventi di prevenzione e di controllo della dispersione scolastica, obiettivo ordinario prioritario per tutte le scuole di ogni ordine e grado.



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.edu.it

### **Art. 5 - PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il personale del servizio scolastico, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso la partecipazione prevista dagli organi collegiali e secondo le disposizioni vigenti.

La scuola garantisce la massima semplificazione possibile delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, s'informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie disponibili.

### **Art. 6 - LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione, nel pieno rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, è rivolta alla formazione dell'alunno, di cui deve valorizzare le potenzialità e favorire l'armonico sviluppo della personalità. Essa rappresenta il percorso educativo e culturale secondo le finalità proprie degli studi liceali.

I singoli docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe e del Collegio dei docenti.

Tutto il personale scolastico è disponibile a seguire le attività di aggiornamento secondo quanto previsto dal piano di formazione del PTOF.

### **Art. 7 - AREA DIDATTICA**

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative.

La programmazione annuale degli organi collegiali terrà presenti gli obiettivi fondamentali idonei ad attingere finalità adeguate ad una società aperta e complessa. Essi possono essere indicati nei seguenti punti:

- l'acquisizione di strumenti cognitivi idonei allo sviluppo autonomo della conoscenza;
- la consapevolezza del valore etico della ragione nell'agire umano;
- l'attenzione, nella programmazione annuale, ai temi dell'accoglienza e della continuità educativa tra primo biennio, secondo biennio e quinto anno.

I contenuti ed i metodi d'insegnamento, nonché i criteri di valutazione, sono pianificati nel PTOF.



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.edu.it

Nella scelta dei libri di testo e di ogni altro strumento didattico si assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa degli stessi, in corrispondenza degli obiettivi/competenze prefissati.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi i docenti dialogano in modo sereno e aperto.

Il piano dell'offerta formativa e la programmazione didattica ed educativa sono pubblicati annualmente.

La programmazione didattica dei singoli consigli di classe, che è modificabile in itinere, è atto depositato.

I docenti informano gli alunni sugli obiettivi/competenze e sul percorso metodologico, tenendo presente quanto concordato dal consiglio di classe. I genitori che ne presentino richiesta ne saranno informati.

Per quanto riguarda il dettaglio delle strutture, dell'organizzazione didattica, delle attività integrative - annualmente programmate - si fa riferimento al PTOF

### **Art. 8 - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente e tale da garantire agli alunni la sicurezza interna nel rispetto della normativa (D.L. 81/2008)

### **Art. 9 - DOCUMENTAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA**

L'Istituto fa proprio il principio secondo cui le condizioni ambientali in cui essa opera sono un fattore potenziale per l'incremento della qualità degli esiti educativi.

L'Istituto si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la massima sicurezza interna ed esterna attraverso un controllo sistematico dei fattori di rischio legati all'edificio ed agli impianti.

Sulla base delle indicazioni provenienti da esperti allo scopo individuati, l'Istituto elabora un documento di valutazione dei fattori di rischio per quanto attiene alle attività che in essa sono svolte.

L'ambiente scolastico, nei limiti consentiti dalle strutture e dalle possibilità, è sicuro, pulito e accogliente per consentire una permanenza confortevole a scuola agli alunni ed al personale.

Il personale ausiliario si adopererà per garantire l'igiene dei servizi.

La sicurezza degli alunni all'interno della scuola sarà tutelata con la sorveglianza da parte del personale scolastico. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate,



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: [www.fermimontesarchio.edu.it](http://www.fermimontesarchio.edu.it)

comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna

Ogni anno si rivolgono frequenti inviti alle forze dell'ordine ad effettuare sistematici controlli nella piazza antistante la scuola.

L'istituto è frequentato da circa 900 alunni.

L'istituto è dotato di:

- auditorium 320 posti
- aula magna "Aula Blu" polifunzionale con 90 posti
- laboratorio multimediale linguistico per 30 posti
- laboratorio d'informatica per 30 posti
- laboratorio d'informatica per 24 posti
- laboratorio di chimica
- laboratorio di fisica ed elettronica
- laboratorio di biologia e geologia
- Flexible Classroom (Aula tecnologica polifunzionale)
- laboratorio linguistico
- biblioteca
- sala D.S. e sala collaboratori
- sala docenti
- spazio multimediale docenti
- due palestre coperte
- Impianti sportivi all'aperto comprendenti campi di calcetto, pallavolo, pallacanestro ed una pista per le gare di velocità
- aule per lo svolgimento della normale attività didattica con LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)
- aula per l'inclusione e l'ascolto
- spazio studenti
- infermeria
- 2 x doppi servizi alunni per ogni piano
- comparto amministrativo
- spazi aperti con giardini
- aree di parcheggio

L'istituto, inoltre, è dotato di:

- registro elettronico
- piattaforma Google Framework for Education
- sito web (<http://www.fermimontesarchio.edu.it/>)
- attrezzature per conferenze e videoconferenze
- tre defibrillatori (DAE)



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.edu.it

### Art. 10 - SERVIZI AMMINISTRATIVI

#### ***Fattori di qualità***

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

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

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi ragionevoli di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari d'ufficio in presenza di esigenze particolari e temporanee;

La modulistica è scaricabile dal sito della scuola <http://www.fermimontesarchio.edu.it/> o richiesta in sede.

Nei casi previsti dalla normativa vigente il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi. In tutti i casi è valida la procedura di autocertificazione stabilita dal DPR n. 403 del 20.10.1998.

Nei casi previsti dalla normativa vigente gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati in sede ai diretti interessati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali. In tutti i casi è valida la procedura di autocertificazione stabilita dal DPR n. 403 del 20.10.1998.

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico secondo quanto stabilito dal C.d.I. L'ufficio di presidenza riceve il pubblico su appuntamento secondo disponibilità di servizio.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta con l'indicazione del nome dell'istituto, del nome e della qualifica di chi risponde, della persona o dell'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

#### ***Informazione***

L'istituto assicura l'informazione sul sito web dell'istituto e tramite affissione nelle apposite bacheche in sede. Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca della RSU;
- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;



## Istituto di Istruzione Superiore "Enrico Fermi"

Liceo Scientifico e Liceo Scientifico con opz. Scienze applicate  
Liceo delle Scienze Umane e Liceo delle Scienze Umane con opz. Economico sociale  
Liceo Linguistico



Via Vitulanese, 82016 MONTESARCHIO (BN) - Tel. 0824 847291 - C.F. 80000020620 - C.M. bnis00300n  
e-mail: bnis00300n@istruzione.it - PEC: bnis00300n@pec.istruzione.it - web: www.fermimontesarchio.edu.it

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

### **Art. 11 - RECLAMI**

- Procedura dei reclami

I reclami, al meglio circostanziati, possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, telematica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere, se fondate, le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **Art. 12 - DOCUMENTI DELL'ISTITUTO**

Oltre alla presente Carta dei Servizi, l'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e dei relativi regolamenti e documenti, consultabili sul sito della scuola.

### **Art. 13 DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE**

#### ***Attuazione***

La presente Carta può essere modificata quando intervengano, in materia, disposizione modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge e ogni qual volta pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa

#### ***Norma di rinvio***

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia alla normativa vigente in tema di istruzione la quale, essendo gerarchicamente superiore, prevale in caso di contrasto. Per la stessa ragione quanto qui stabilito si intenderà abrogato da eventuali atti normativi nazionali o regionali, qualora implicitamente o esplicitamente incompatibili.

#### ***Procedura di revisione***

La presente Carta ha validità sino alla sua sostituzione a seguito di modifiche od integrazioni deliberate, a maggioranza assoluta, dal Consiglio dell'Istituzione. Le modifiche sono rese pubbliche con le stesse modalità del successivo articolo.