



**ISTITUTO DI CULTURA E LINGUE  
MARCELLINE**

(D.P.R. 15/6/1977 n. 544 – D.P.R. 298/1986 n. 727)

SGQ Lecce  
CdS ed 2021  
Documento di 9 pgg

## **Carta dei Servizi**

### **INDICE**

<b>Premessa</b>	p. 1
<b>Principi fondamentali</b>	P. 3
1. Uguaglianza	P. 3
2. Imparzialità e regolarità	P. 3
3. Accoglienza e integrazione	P. 3
4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	P. 3
5. Partecipazione, efficienza e trasparenza	P. 4
6. Libertà' di insegnamento ed aggiornamento del personale	P. 4
<b>Area Didattica</b>	
7. Scelte didattiche e metodologiche	p. 4
<b>Servizi Amministrativi</b>	
8. servizi amministrativi	p. 7
<b>Condizioni ambientali della scuola</b>	
9. Condizioni ambientali della scuola	p. 8
<b>Procedura dei reclami e Valutazione del servizio</b>	
10. Procedura dei reclami e Valutazione del servizio	p. 9



**ISTITUTO DI CULTURA E LINGUE  
MARCELLINE**

(D.P.R. 15/6/1977 n. 544 – D.P.R. 298/1986 n. 727)

## **PREMESSA**

### **Istituto Internazionale delle Suore di Santa Marcellina: l'intuizione del Fondatore**

Dal 1838 l'Istituto Internazionale delle suore di Santa Marcellina - attraverso gli studi e la cultura – si propone di formare persone dallo spirito aperto, professionalmente competenti e responsabili, colte, profondamente cristiane, “non con gran numero di precetti, ma con la testimonianza della vita”, secondo l'intuizione del Fondatore, monsignor L. Biraghi, deciso a rinnovare la società attraverso l'azione educativa.

### **Spirito di famiglia**

Fin dalle origini la comunità delle suore e dei collaboratori laici è impegnata nell'educazione secondo lo *spirito di famiglia*, che impronta i rapporti interpersonali a semplicità, libertà, verità e amore.

Ciò si realizza anche grazie alla continua *presenza* degli educatori in classe e nelle ricreazioni, nei tempi di studio e di attività extrascolastiche, nella condivisione del divertimento e dell'impegno culturale. Una presenza vigile e affettuosa che, attraverso una preparazione qualificata, l'insegnamento e l'esempio, accompagna la crescita del bambino, dell'adolescente, del giovane verso la sua piena realizzazione.

Questo metodo educativo impegna la *famiglia* dell'alunno nell'opera della sua formazione. Ad essa è riconosciuto un ruolo primario ed è richiesto di avere con la scuola un rapporto di collaborazione, qualunque sia l'età dell'alunno.

### **Apertura a tempi storici**

L'Istituto Marcelline di Lecce, sorto nel 1882, ha come sua peculiarità la fedeltà ad un'altra preziosa intuizione di monsignor Biraghi, che ha sempre voluto che le Marcelline aderissero alla realtà culturale e storica del proprio tempo:

***“ noi dobbiamo simpatizzare - amava ripetere - con il nostro tempo”.***

Il progetto educativo si sviluppa dunque nel cuore dello scorrere del tempo e delle culture: attraverso una *attiva e viva attenzione* al contesto umano in cui il progetto prende forma e senso, si possono discernere i segni del futuro.

Tale pedagogia richiede studio continuo e critico delle linee di forza del tempo presente, porta a rinnovare metodi, programmi e preparazione pedagogica, e prepara adeguatamente gli alunni a rispondere con senso critico e competenza alle istanze positive della società in cui sono chiamati a vivere.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Istituto Marcelline ispira la propria linea educativa ai seguenti principi fondamentali:

è scuola cattolica, libera, aperta ad una piena collaborazione con la famiglia

considera l'educazione non come semplice consegna di un patrimonio culturale e formativo, bensì come accompagnamento del giovane a divenire adulto e ad inserirsi nella società civile

promuove come strumenti fondamentali per la formazione dei giovani l'esperienza culturale e l'esperienza di vita insieme in vista della trasmissione dei valori umani e cristiani

è scuola paritaria ai sensi della legge 62/2000, cioè facente parte del sistema nazionale di istruzione integrato

sostiene la libertà di scelta della scuola spettante alla famiglia

La C.d.S. ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 30,33,34 della Costituzione.

### **1. UGUAGLIANZA**

1.1 L'Istituto Marcelline svolge un servizio pubblico rivolto a tutti coloro che sono disponibili ad un cammino di formazione, alla ricerca della verità, secondo il principio evangelico della dignità di ogni persona a prescindere dalla differenza di ordine etnico, religioso, socio-politico, psico-fisico.

1.2 L'Istituto è disponibile ad intervenire - all'interno di limiti di bilancio che non possono essere trascurati - con rette agevolate in favore delle famiglie che hanno difficoltà socio-economiche, sia che condividono il progetto educativo.

### **2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'**

2.1 Le persone che operano all'interno della nostra scuola sono impegnate ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

2.2 Si privilegia il principio della continuità dell'offerta didattica nel passaggio da un ciclo all'altro perciò sono presenti un *Istituto Comprensivo* di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado e i Licei classico, linguistico e scientifico.

### **3. ACCOGLIENZA ED INTEGRAZIONE**

3.1 La scuola favorisce e promuove l'incontro, l'accoglienza e la collaborazione delle diverse componenti della comunità educante, con particolare riguardo alla fase di ingresso e/o inserimento ed alle situazioni di rilevante necessità.

3.2 Ogni educatore pone al centro della propria attività l'educazione integrale dell'alunno, protagonista primario del cammino culturale formativo.

### **4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

4.1 Si riconosce il diritto della famiglia di scegliere fra istituzioni scolastiche statali e non statali. Si chiede che la scelta della scuola marcellina sia motivata dalla garanzia di studi seri e di un ambiente sereno e fortemente propositivo di valori per gli allievi.

4.2 All'interno del diritto di scelta dell'offerta formativa, genitori ed alunni si conformano ad accettare il Progetto Educativo dell'Istituto, l'obbligo di frequenza alle lezioni e la partecipazione alle attività educative connesse ed il rispetto dei regolamenti. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati da un controllo attento e vigile e da un intervento tempestivo presso le famiglie.

## 5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Tutti i componenti della comunità educante sono protagonisti responsabili dell'attuazione del Progetto Educativo e della CdS, attraverso la partecipazione agli organi collegiali, in un clima di dialogo e di corresponsabilità.
- 5.2 La scuola è centro di promozione culturale, sociale, civile e religiosa; favorisce le attività extrascolastiche, consentendo l'uso dei locali e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.
- 5.3 La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.
- 5.4 Il servizio scolastico è svolto in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, con l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di strategie per il miglioramento della qualità del servizio.
- 5.5 L'aggiornamento del personale è garantito sia attraverso iniziative organizzate dall'Istituto sia avvalendosi delle offerte formative presenti sul territorio.

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

- 6.1 La progettazione avviene nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, chiamati a partecipare al Progetto Educativo ed a condividerne finalità e contenuti. Tale programmazione promuove la crescita e l'orientamento degli alunni per il raggiungimento degli obiettivi richiesti dai cicli scolastici frequentati.
- 6.2 L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico, consapevole della missione educativa ad esso affidata.

## AREA DIDATTICA

### 7. SCELTE DIDATTICHE E METODOLOGICHE

La linea educativa scelta dalla comunità educante dell'Istituto Marcelline crede in ogni persona che le è affidata e nella possibilità di gestire nella trasparenza una scuola nella quale gli studi sono a servizio della realizzazione globale di ciascuno - corpo e spirito mai l'uno senza l'altro.

- 7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali dei docenti, si impegna a garantire alle famiglie il *perseguimento degli obiettivi stabiliti* dalla progettazione didattica annuale sino al compimento di ogni ciclo scolastico e in vista del passaggio a quello successivo.
- 7.2 L'Istituto, avendo al suo interno i cicli scolastici dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di II grado, 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 I *libri di testo* vengono scelti secondo criteri di validità culturale e di funzionalità educativa, a seguito di consultazioni tra docenti della stessa disciplina e nell'ambito di consigli di classe allargati. Si fa attenzione ad evitare testi che creino ai ragazzi un sovraccarico di peso, a scegliere testi con versione digitale o mista e ad adeguarsi ai tetti di spesa stabiliti dalla normativa.
- 7.4 L'assegnazione dei *compiti da svolgere a casa* deve essere equilibrata e rispettare ragionevoli tempi di studio e di riposo degli alunni. I compiti sono assegnati con anticipo in modo da garantire un'equilibrata organizzazione del lavoro personale.
- 7.5 Il docente, in quanto prima di tutto *educatore* è consapevole di essere efficace più con la testimonianza del suo essere ed agire che con le parole. Si pone dunque in relazione con gli allievi nel

pieno rispetto delle potenzialità di ognuno, accompagnandoli, con pazienza e saggezza, all'armonico sviluppo della loro personalità.

7.6 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Progetto educativo di Istituto (contenuto nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa = PTOF)
- Regolamento di Istituto (contenuto nel PTOF)
- Progettazione educativa e didattica

La progettazione educativa e didattica viene elaborata all'interno dei seguenti organi, a seconda delle loro competenze:

### **I COLLEGI DOCENTI**

- Sono costituiti da tutti i docenti
- deliberano le attuazioni di autonomia
- all'interno del CdC, nella seduta iniziale, vengono nominati dal preside i docenti coordinatori/segretari
- definiscono le finalità e gli obiettivi generali del corso riferendosi al Progetto educativo, le linee metodologiche comuni, i criteri generali di valutazione, le iniziative di recupero e sostegno, di orientamento e di integrazione culturale
- promuovono le iniziative di aggiornamento dei docenti
- valutano periodicamente l'andamento dell'azione didattica anche attraverso gli esiti della indagine sulla *Customer Satisfaction*
- valutano periodicamente l'andamento dell'azione didattica
- promuovono le attività di ampliamento dell'offerta formativa
- si riuniscono di norma all'inizio e alla fine dell'a.s. per deliberare quanto sopra indicato; se opportuno in febbraio, per esaminare ed eventualmente modificare le attività in corso;
- vengono convocati e presieduti dal preside; deliberano a maggioranza; in caso di parità, è determinante il voto del presidente
- Ratificano le griglie di valutazione, elaborate da CD

### **IL CONSIGLIO DI PRESIDENZA**

- è scelto dal preside e indicato nel CD iniziale; comprende il collaboratore vicario scelto dal preside
- è convocato dal preside per consulenza nell'organizzazione didattica e nella impostazione educativa del corso
- può essere convocato dal preside in qualsiasi momento per consultazione su problemi specifici e/o urgenti

### **I DIPARTIMENTI**

- comprendono docenti della medesima area disciplinare nella scuola di II grado
- elaborano una progettazione coordinata
- elaborano le griglie di valutazione

### **I CONSIGLI DI CLASSE**

- elaborano obiettivi e percorsi intermedi adatti alle varie classi e ai singoli alunni a partire dalle indicazioni del CD
- provvedono alla valutazione periodica e finale degli alunni

- realizzano il coordinamento didattico e curano i rapporti interdisciplinari
- promuovono i rapporti tra docenti, genitori ed alunni
- deliberano circa le attività di integrazione didattica (viaggi-visite)
- organizzano le attività di sostegno e recupero
- erogano le sanzioni disciplinari
- di norma sono convocati dal preside almeno mensilmente
- valutano circa possibili inserimenti richiesti ad a.s. in corso (da alunni con curriculum uguale per il liceo)
- possono essere convocati in forma ristretta e/o in forma urgente per fronteggiare problematiche specifiche
- deliberano a maggioranza; in caso di parità, è determinante il voto del presidente

### **VERIFICA E RIESAME DELLA PROGETTAZIONE DIDATTICA**

I percorsi formativi e didattici sono sistematicamente sottoposti a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione del docente alle esigenze che emergono *in itinere*.

Criteri di scelta, obiettivi ed iniziative vengono regolarmente discussi nelle riunioni del Consiglio d'Istituto che è composto da membri di diritto e membri eletti dalle varie componenti della scuola ed è presieduto da un rappresentante dei genitori. Il CdI può formulare proposte ai CD.

### **CRITERI DI VALUTAZIONE**

Come criterio di base si è tenuta presente la continuità delle verifiche scritte e orali, sommative e formative.

Le modalità di svolgimento delle verifiche e dei criteri di valutazione sono stabiliti nel CD e definiti nei programmi didattici annuali delle singole discipline. Per la scuola di II grado i dipartimenti elaborano le griglie di valutazione, ratificate da CD.

Gli scrutini si svolgono per classi: le votazioni sono proposte ai CdC dai singoli docenti, discusse e poi deliberate dall'intero consiglio. Nello scrutinio finale le proposte di non ammissione all'anno scolastico successivo o agli esami di licenza sono motivate da un breve giudizio scritto in ordine a:

- ✓ apprendimento
- ✓ progresso compiuto o non compiuto
- ✓ impegno e metodo di studio
- ✓ difficoltà non scolastiche
- ✓ interventi di recupero adottati.

Sono contenute nei PTOF (PTOF del comprensivo e PTOF dei licei):

- ✓ le linee programmatiche dei singoli corsi
- ✓ le attività di integrazione curricolare, di ampliamento dell'offerta formativa ed extra curricolari
- ✓ le attività di recupero e gli interventi di sostegno
- ✓ i corsi di studio pomeridiano assistito e il doposcuola

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 I moduli di iscrizione vengono forniti dalla segreteria didattica e amministrazione e possono essere scaricati dal sito della scuola; devono essere firmati in presenza e consegnati in Segreteria Amministrativa entro le scadenze annualmente previste dalla normativa. I moduli di iscrizione firmati e i relativi allegati richiedono l'accettazione del P.T.O.F e del progetto educativo dell'Istituto e costituiscono il contratto tra Istituto e utenza.

8.2 L'iscrizione è operante nel momento stesso della consegna della domanda in Segreteria Amministrativa e del relativo pagamento della quota prevista. Insieme con dette operazioni viene fornito l'elenco dei documenti occorrenti per le classi iniziali; in caso di trasferimento da/ad altra scuola la documentazione viene richiesta e trasmessa d'ufficio tramite le segreterie; l'iscrizione viene registrata con riserva e la riserva viene sciolta al momento della ricezione del N.O. e della documentazione, se regolare.

8.3 Il rilascio di certificati, validi solo se da presentare a privati, e quello di attestazioni e dichiarazioni è effettuato in normale orario di apertura della segreteria didattica entro uno o due giorni. Detti documenti si ritirano in segreteria, secondo le istruzioni ricevute all'atto della richiesta. I certificati destinati alla Pubblica Amministrazione o a enti di servizio pubblico passano d'ufficio da segreteria a segreteria.

8.4 L'ufficio di segreteria didattica è aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 9,30 e dalle 12,00 alle 13,00

L'ufficio di segreteria amministrativa è aperto da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 9,30 e dalle 12,30 alle 13,30

Il preside riceve previo appuntamento.

Le persone incaricate provviste di apposita qualifica prestano servizio di primo soccorso

8.5 Gli spazi visibili adibiti all'informazione sono così distribuiti:

**a) spazi del registro on line:**

- sulla bacheca virtuale: calendario scolastico, attività, menù
- Avvisi generali o per corso

**b) spazi di affissione all'ingresso:**

- calendario scolastico
- tabelloni esiti finali, esami, avvisi e orari di ricevimento dei docenti di ciascun corso
- avvisi manifestazioni culturali e di volontariato
- avvisi delle attività scolastiche
- menu della refezione

**b) affissioni ai vari piani:**

- planimetrie e piano di evacuazione

- esposizione disegni degli alunni

**c) affissioni nella sala professori:**

- agenda settimanale, orario settimanale
- orario annuale
- calendario scolastico
- turni di assistenza per ricreazioni, pranzo
- avvisi SGQ
- avvisi della Direzione
- notizie spettacoli
- avvisi esterni ed interni di corsi di formazione e di iniziative culturali

8.6 Le indicazioni relative ad organigrammi di docenti, organi collegiali e le planimetrie della scuola sono soggette a variazioni annuali.

8.6 Una copia del PTOF o del suo aggiornamento, comprendente il regolamento d'Istituto per gli studenti della scuola secondaria e per i genitori della scuola dell'infanzia e primaria è fornita ad ogni allievo/famiglia all'inizio dell'a.s. in distribuzione controllata.

8.7 Una copia del PTOF o del suo aggiornamento ed una della presente CdS sono fornite, in forma controllata, ad ogni membro del personale docente e assistente e di segreteria all'inizio dell'a.s. Inoltre detti documenti sono consultabili sul sito della scuola.

### **Bilancio**

Il bilancio dell'Istituto è pubblico, è depositato e consultabile presso l'Amministrazione di viale Otranto n.67, previa richiesta scritta al Capo Istituto o alla segretaria amministrativa

### **CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

9.1 La scuola assicura un ambiente pulito ed accogliente nell'intento di garantire una permanenza confortevole agli alunni e agli operatori scolastici.

9.2 Il consiglio di Gestione ( Rappresentato dalla responsabile dell'Istituto, dai Presidi , dal responsabile della sicurezza e dal direttore amministrativo) stabilirà la più idonea utilizzazione degli ambienti scolastici, su proposta dei docenti.

Eventuali ammodernamenti o interventi di manutenzione straordinaria saranno concordati con la la legale rappresentante dell'Istituto.

9.3 Da parte del personale scolastico ci sarà una assidua sorveglianza per la pulizia dei locali che è affidata in appalto alla società Pellegrini spa, sia per quanto riguarda la pulizia che per il servizio mensa e refezione scolastica.

9.4 Nell'Istituto è stato predisposto secondo le modalità e i tempi indicati dal D. L.vo n. 81/2008 un piano di valutazione dei rischi; detto piano è aggiornato annualmente.





**ISTITUTO DI CULTURA E LINGUE  
MARCELLINE**

(D.P.R. 15/6/1977 n. 544 – D.P.R. 298/1986 n. 727)

9.5 E' stato predisposto il piano di evacuazione in caso di calamità naturale o di incendio, anch'esso aggiornato annualmente; ai fini della prevenzione incendio gli alunni e gli operatori scolastici effettuano prove di evacuazione (non meno di due) precedute da apposite esercitazioni.

9.6 Le linee programmatiche dei corsi e delle varie attività sono contenute nei PTOF.

9.10 Le attività di integrazione curricolare e di ampliamento dell'offerta formativa sono indicate nei PTOF

9.11 La scuola considera visite di studio e viaggi in Italia e all'estero, stage, scambi e viaggi per attività sportiva come parte integrante del lavoro educativo e didattico e del monte ore, come momenti di approccio concreto alle diverse conoscenze e culture e come occasione di socializzazione e di arricchimento personale. Durante l'estate vengono proposti corsi di stage all'estero per approfondimento linguistico.

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

10.1 I reclami possono essere espressi in forma scritta, anche via fax, verbale, telefonica e telematica e devono permettere di identificare generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi e non circostanziati non sono presi in considerazione.

Il preside o il Capo istituto, dopo aver esperito le indagini in merito, risponde in forma scritta a reclamo scritto non oltre 15 gg.

Qualora il reclamo non sia di competenza del preside o del Capo istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

10.2 Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni tramite questionari rivolti a genitori e personale.

I questionari possono essere rivolti a tutti gli interessati oppure utilizzare un sistema di campionatura. Vengono monitorati specifici servizi/attività svolte dall'istituto. Tutti i dati relativi ai monitoraggi vengono registrati dal coordinatore SGQ.

10.3 l'istituto è certificato da ANCIS dal 2012 e attualmente ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015