

# Liceo "Andrea Maffei"

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

Il Liceo Classico è una scuola che fornisce la crescita sociale dei discenti ispirandosi ad una tradizione umanistica, letteraria artistica, scientifica, la cui validità è necessariamente correlata alla realtà in divenire.

Data l'assenza di finalità pratico-professionali immediate, il liceo trae, in questa linea operativa, la giustificazione della sua positiva presenza nella varia gamma di offerte culturali della scuola italiana. Di conseguenza, l'iscrizione, frutto di una libera volontà di impegno ed un desiderio di autonoma ricerca, quali si addicono a un tipo di lavoro specificatamente intellettuale.

### Principi fondamentali

"La carta dei servizi della scuola" elaborata autonomamente da ciascun istituto, mira a stabilire dei principi che, pur restando soggetti a possibile discussione e rettifica rappresentino dei punti fondamentali per tutti i soggetti scolastici, siano essi "erogatori di servizi" (Dirigente Scolastico, insegnanti e personale non docente), sia "utenza" (alunni e genitori).

Tale carta quindi dovrebbe porsi come una sorta di rapporto contrattuale, legittimato dal consenso delle parti e in questo senso cogente.

Il "contratto" deve quindi mettere l'allievo in condizione di conoscere obiettivi didattici ed educativi e le modalità per raggiungerli, di esprimere pareri e proposte, collaborando con gli insegnanti in modo tale che l'intero percorso formativo sia responsabilmente condiviso e accettato.

I genitori devono poter *conoscere* l'offerta formativa della scuola.

Gli insegnanti devono rendere esplicita l'offerta formativa motivando il proprio intervento, indicando le relative strategie e gli strumenti di verifica.

La carta dei servizi della Scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana.

## I. UGUAGLIANZA

1.1 - Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio *scolastico può* essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicologiche e socio-economiche.

## 2. IMPARZIALITA'E REGOLARITA'

2.1 - I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità, tenendo peraltro conto della necessità di individualizzare al massimo l'attività pedagogico-didattica. operatori della Scuola agiscono secondo criteri di imparzialità e regolarità.

2.2 - La Scuola, attraverso tutte le sue componenti, e con l'impegno delle istituzioni collegate favorisce la regolarità e la continuità del servizio e dell'attività educativa compatibilmente con

situazioni imprevedibili o di emergenza (sciperi del personale, inagibilità sopravvenuta dell'edificio, ecc)

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

3.1- La Scuola si impegna a favorire attraverso opportuni interventi ed adeguati atteggiamenti degli operatori, l'accoglienza degli alunni e dei genitori e l'inserimento e l'integrazione dei primi; particolare riguardo verrà prestato alle classi iniziali e a quanti versano in situazione di disagio, o rilevante necessità (dato anche il peculiare bacino di utenza), anche con opportuni adeguamenti dell'orario scolastico .

3.2 - Per i ragazzi di diversa nazionalità che manifestano difficoltà di inserimento a causa della lingua, l'Istituto attiva corsi specifici di Italiano e offre agli studenti la possibilità di partecipare alle lezioni anche in classi o corsi diversi secondo una programmazione specifica individualizzata.

3.3 - Il personale tutto della Scuola, ciascuno per le proprie mansioni e funzioni, garantisce il pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

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

4.1 - Al momento dell'iscrizione lo studente ha facoltà di scegliere il corso di studi fra le offerte formative predisposte dai competenti organi scolastici nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna classe, secondo la lingua straniera già studiata nella scuola dell'obbligo e le disposizioni dell'Istituto.

4.2 - La regolarità della frequenza è assicurata con interventi di prevenzione e controllo della dispersione in collaborazione con le istituzioni coinvolte che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. Saranno coinvolte le famiglie degli alunni minorenni e responsabilizzati gli alunni minorenni.

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

5.1 - Istituzioni, personale, genitori e studenti 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 elevati standard di qualità del servizio e devono evitare qualsiasi esasperazione o contrapposizione che possa insorgere tra le varie componenti scolastiche.

5.2 - Il Liceo e gli enti locali, per quanto di loro competenza favoriscono le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della Scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

5.3 – L'Istituto, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e l'informazione completa e trasparente.

5.4 - L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio degli addetti, contribuiscono a garantire efficienza, efficacia e flessibilità nella organizzazione dell'attività didattica e dei servizi amministrativi per assicurare un'offerta formativa integrata.

5.5 - Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di intervento definite dall'amministrazione.

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

6.1 - La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e favorendo lo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

6.2 - L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

## **7. AREA DIDATTICA**

7.1 - Il Liceo dedica grande attenzione alla qualità dell'attività educativa e per garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni predispone annualmente una programmazione educativa che esplicita per ciascuna materia obiettivi, metodi, utilizzo delle risorse, criteri e modalità delle prove di valutazione.

7.2 - Il Liceo, al fine di garantire la continuità educativa promuove incontri e progetta iniziative con le scuole medie e istituti Superiori di cultura nonché con associazioni professionali operanti nel territorio.

In particolare la scuola si premura di individuare i mezzi onde omogeneizzare gli alunni che provengono dalle scuole medie inferiori del nostro bacino di utenza, per assicurare un armonioso sviluppo di continuità e di evoluzione culturale

7.3 - Il Liceo essendo un istituto di "crescita sociale degli alunni nel riferimento ad una tradizione umanistica, letteraria, artistica, scientifica" fa riferimento al libro, alla lettura e all'approfondimento personale dello studente. La scelta dei libri di testo e strumentazioni didattiche è operata sulla base della validità culturale e della rispondenza alla metodologia adottata in funzione sia delle esigenze formative degli alunni sia degli obiettivi generali propri del curriculum.

7.4 - Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica disciplinare dei docenti tenendo presente la necessità di una distribuzione equilibrata dell'impegno di studio tra le varie materie.

7.5 - Nel rapporto con gli allievi, i docenti promuovono un atteggiamento di correttezza costruttiva.

## **8. PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE.**

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:  
Progetto educativo d'istituto.

8.1 - Il P.D.I. elaborato da questa scuola, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

8.2 - 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.

8.3 - Regola l'uso delle risorse d'istituto e la pianificazione dell'attività di sostegno, di recupero, di orientamento e di formazione integrata, i criteri d'indirizzo relativi alla formazione delle classi, l'assegnazione dei docenti alle medesime, alla formulazione dell'orario settimanale di lezione, alla valutazione complessiva del servizio scolastico. Demanda inoltre al Collegio dei docenti: - la stesura del calendario di massima delle riunioni dei consigli di classe e degli impegni dei docenti (per quanto riguarda il calendario di massima di tutte le altre riunioni e la pubblicazione dovuta degli atti si fa riferimento alla normativa ministeriale vigente). Il regolamento d'istituto, che fa riferimento alle normative ministeriali vigenti, comprende in particolare le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni
- 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, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, dei consigli di classe e del Consiglio di istituto.

### **PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA.**

#### *- Programmazione educativa*

La programmazione educativa, formulata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

Il PEI fornisce indicazioni al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

#### *- Programmazione didattica*

La programmazione didattica è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando ad esso gli interventi operativi ed individua strategie specifiche per gli alunni in difficoltà

- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti.

## **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'intera istituzione scolastica. Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, **l'allievo** deve conoscere e condividere responsabilmente:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum
- i principi e le norme fissati nel PEI e nel regolamento d'istituto.

**Il docente** deve:

- esprimere la propria offerta formativa, motivare le linee generali del 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.

## **9. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

9.1 - 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 di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

9.2 - Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

9.3 - Iscrizioni.

9.3.1 - Iscrizione alla classe iniziale. L'iscrizione avviene tramite la Scuola Media frequentata attraverso moduli predisposti dalle singole scuole superiori. Dopo il conseguimento del diploma di Licenza, l'alunno perfeziona l'iscrizione con la presentazione dei certificati di rito, e il pagamento della tassa interna.

9.3.2 - Iscrizione degli alunni interni. L'iscrizione avviene attraverso moduli distribuiti agli alunni direttamente nelle classi. Per gli alunni non promossi l'iscrizione viene formalizzata in segreteria dopo la pubblicazione dei risultati.

9.3.3 - Iscrizione per alunni provenienti da altra scuola. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" durante l'orario di apertura dell'ufficio di segreteria.

9.4 - L'ufficio di segreteria garantisce lo svolgimento della procedura amministrativa "a vista" per quanto possibile; il rilascio di certificati, degli attestati e degli altri documenti è effettuato

nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.

9.5 - Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla comunicazione dei risultati finali.

9.6 - Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento.

9.7 - L'Istituto 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.

9.8 - La Scuola assicura informazione inerenti a:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, collaboratori scolastici);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali, organico del personale docente e A.T.A. , albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale (distinta tra personale ATA e personale docente);
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori.

9.9 - Trasparenza: è garantita la pubblicizzazione degli atti amministrativi mediante affissione all'albo nonché il loro accesso secondo la normativa vigente in materia, fatte salve le eventuali esigenze di riservatezza. Vengono inoltre affissi all'albo il regolamento di Istituto, il POF, e la Carta dei Servizi

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

9.11 - Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

## **10. - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

10.1 - La Scuola si impegna a mantenere gli ambienti puliti, accoglienti, sicuri, così da garantire agli alunni e al personale una permanenza confortevole. La Scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, al fine di garantire agli alunni e al personale la sicurezza all'interno e all'esterno dell'edificio.

10.2 - La Scuola individua i seguenti fattori di qualità ,riferibili alle condizioni ambientali, per le informazioni all'utenza:

- numero delle aule, numero dei rispettivi alunni, dotazioni delle aule dove si svolge l'attività didattica; e numero, tipo, dimensione, dotazioni, orario settimanale di disponibilità e di utilizzo delle aule speciali e dei laboratori;
- numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio ;

- dimensioni, dotazione libraria, orario settimanale di accesso, modalità per consultazione e prestito della biblioteca;
- numero dei servizi igienici compresi quelli per handicappati;
- esistenza di barriere architettoniche e ascensori;
- esistenza di un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

## **11. PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.**

11.1 - I reclami possono riguardare esclusivamente l'inosservanza di principi contenuti nella "Carta" e di norme contenute nel regolamento d'istituto. I reclami, indirizzati al Preside, possono essere presentati in forma scritta, orale, telefonica, via Fax e devono contenere generalità, indirizzo del proponente. I reclami orali, telefonici e via Fax devono essere sottoscritti entro tre giorni. I reclami anonimi non sono presi in considerazione salvo quanto previsto per legge. Qualora il reclamo riguardi le persone, gli interessati devono essere informati in forma ufficiale entro tre giorni dall'assunzione al protocollo. Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. E' consentita la deroga in casi straordinari che impongono particolari indagini qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite tutte le indicazioni utili per l'individuazione del destinatario. Annualmente, il Capo d'istituto stila per il Consiglio d'istituto una relazione analitica dei reclami e dei provvedimenti adottati. Tale relazione è inserita nella relazione annuale del Consiglio d'istituto.

### **11.2 - Valutazione**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione della qualità del servizio, verrà costituita una commissione che fissi i parametri e predisponga questionari appositamente tarati da proporre al personale, ai genitori e agli alunni .. Si ritiene inoltre utile integrare la raccolta e valutazione di dati provenienti da ex allievi (a cinque anni dalla maturità), per verificare con dati meno contingenti la qualità del servizio formativo reso. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. L'elaborazione dei questionari potrà essere effettuata con l'intervento di enti specializzati in indagini statistiche. I questionari sono da considerarsi un valido ma non esaustivo indicatore per la valutazione del servizio. Opportunamente integrati nel corso del tempo da altri elementi segnalati dal Collegio dei Docenti, permetteranno di operare una autovalutazione sempre più analitica ed adeguata.

## **12. Durata**

12.- Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando intervengano, in maneria, disposizioni legislative e regolamentari, modificative contenute nei contratti di categoria, diverse indicazioni operative definite dall'Istituto.