



# LICEO SCIENTIFICO STATALE "ZALEUCO"

Via Prof. Francesco Panzera s.n.c. - 89044 LOCRI (RC)

Tel. (0964) 20191 (central) - 232186 (fax)

Codice Fiscale 81002290807- Codice meccanogr. RC PS04000R

E - mail [rcps04000r@istruzione.it](mailto:rcps04000r@istruzione.it) - [zaleuco@epizefiri.it](mailto:zaleuco@epizefiri.it)

Posta elettronica certificata: [RCPS04000R@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:RCPS04000R@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Sito web [www.liceozaleuco.it](http://www.liceozaleuco.it)

## **Carta dei Servizi**

Premessa

A. Principi fondamentali

B. Fattori di qualità e standard/ Area didattica

C. Fattori di qualità e standard/Area dei servizi amministrativi

D. Fattori di qualità e standard/Condizioni ambientali della scuola

E. Procedura dei reclami e valutazione del servizio

F. Attuazione della carta e suo progressivo adeguamento

## Premessa

- ❖ La Carta dei Servizi del Liceo ha, quale suo fondamento, l'esperienza di innovazione che da tempo caratterizza la nostra scuola sui diversi piani: dei contenuti e dei metodi, dell'organizzazione, delle tecnologie, delle attività integrative, del raccordo dell'offerta formativa con la realtà e la cultura del territorio, per promuoverne, arricchirne e potenziarne lo sviluppo e la crescita.
- ❖ Si pone perciò in rapporto di continuità con la storia dell'istituto e ne esprime, per un verso, l'esperienza consolidata di rinnovamento e, per l'altro, la descrizione contestuale sia dei fattori di qualità che già oggi sono garantiti sia di quelli che si intendono ulteriormente assicurare in sintonia con i processi di trasformazione in corso. Essa rappresenta dunque la dichiarazione dei caratteri identificativi di qualità del servizio formativo e di istruzione che l'istituto intende garantire agli utenti che lo scelgono.
- ❖ Tiene conto della complessità del processo di rinnovamento scolastico, degli stimoli e delle limitazioni che derivano dalle condizioni generali e locali della politica scolastica. Tiene conto, inoltre, dei vincoli esterni che derivano dall'esercizio di competenze da parte di altri soggetti istituzionali e dall'ambiente culturale e sociale.  
In particolare non dipendono dall'istituto :
  - le scelte fondamentali che creano le condizioni di cornice per il funzionamento del servizio
  - le scelte in materia di edilizia scolastica e di impiantistica
  - le scelte in materia di assistenza sociale e sanitaria
  - le scelte in materia di personale
  - le scelte essenziali in materia finanziaria e di bilancio.Non dipendono inoltre dall'istituto i livelli culturali e formativi di partenza degli studenti.
- ❖ E' rispetto a questo complesso di elementi - la storia dell'istituto, la normativa, le risorse, i vincoli e le limitazioni - che va considerato il complesso degli impegni che vengono assunti con gli utenti.  
L'istituto si pone, rispetto a tali elementi, in modo attivo e propulsivo nell'assunto che la qualificazione del servizio scolastico è una conquista quotidiana, con iniziative appropriate e continuative all'interno della scuola e in un rapporto attivo con le altre istituzioni e le forze sociali e culturali.

### Riferimenti normativi

Le fonti giuridiche e i riferimenti normativi essenziali sono i seguenti:

- gli artt. 2 e 3 della Costituzione
- il D.Lg. 16 aprile 1994, n. 297. Testo Unico delle disposizioni legislative in materia di istruzione
- il D.P.C.M. 7.6.95. Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici"
- l'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59. Legge Bassanini
- la legge 10.12.1997, n. 425, recante la nuova disciplina degli esami di stato, e il relativo regolamento attuativo emanato con D.P.R. 23.07.98, n. 323
- il D.P.R. 8 marzo 1999, n. 275, "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59
- il C.C.N.L. 24 luglio 2003 del Comparto scuola

## A. Principi fondamentali

Con riferimento a quanto citato in premessa la presente Carta fa propri e cerca di attuare i seguenti principi fondamentali :

- *uguaglianza*
- *imparzialità*
- *regolarità*
- *diritto di scelta*
- *obbligo formativo*
- *rispetto delle regole*
- *trasparenza*
- *privacy*
- *efficienza*
- *accoglienza e dialogo*
- *orientamento*
- *frequenza scolastica*
- *partecipazione*
- *responsabilità*
- *collaborazione e rispetto*
- *libertà di insegnamento*
- *professionalità ed efficacia educativa e didattica*
- *aggiornamento e formazione*
- *ricerca ed innovazione*

**Uguaglianza**

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.

**Imparzialità e regolarità**

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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 didattiche, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

**Accoglienza e dialogo**

La scuola 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 di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali del biennio e del triennio e a quella terminale nonché alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno, compatibilmente con le risorse disponibili, è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli con particolari esigenze formative. Particolare impegno è rivolto allo sviluppo delle potenzialità, abilità ed attitudini di livello elevato al fine di raggiungere competenze eccellenti.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, attivandosi per facilitare un dialogo costruttivo.

**Diritto di scelta, obbligo formativo e frequenza scolastica**

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 vanno, comunque, considerati i criteri elaborati dal Consiglio d'istituto.

L'obbligo formativo, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati, anche utilizzando le nuove tecnologie (registro elettronico), con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico,

L'istituzione scolastica, in collaborazione anche con gli enti territoriali, si impegna a favorire le attività extra scolastiche 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, secondo i criteri elaborati a livello provinciale ed eventualmente d'istituto.

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.

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 indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e dal POF.

**B. Fattori di qualità e standard / Area didattica****B.1 Fattori generali di qualità****Partecipazione**

intesa come assunzione di responsabilità da parte di tutto il personale docente - nell'ambito delle proprie competenze - rispetto ai compiti educativi e didattici ed all'organizzazione dell'istituto

**Efficienza**

intesa come tensione consapevole ed organizzata a perseguire il massimo risultato possibile con le risorse - materiali e umane - disponibili

**Trasparenza**

intesa come pubblicità degli atti idonei a rendere espliciti e comprensibili obiettivi educativi, criteri di valutazione ed esiti formativi certificabili

**Piano dell'Offerta Formativa e programmazione.**

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

**Piano dell'Offerta Formativa**

Il P.O.F., elaborato dalle singole scuole, contiene le scelte didattiche, formative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. 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.

**Regolamenti d'istituto**

I regolamenti d'istituto, che regolano la vita della scuola a completamento e integrazione del POF, comprendono, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- sicurezza, uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.
- comportamento del personale

Vengono, 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 (ore fissati 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;
- il regolamento di disciplina che regola le sanzioni disciplinari e quello dell'organo di garanzia

**Flessibilità**

Intesa come adattamento continuo dell'offerta formativa alla duplice esigenza di perseguire gli obiettivi stabiliti e di tenere conto delle verifiche della programmazione

**Fattori generali di efficacia didattico-educativa**

Una elevata padronanza della disciplina d'insegnamento e della metodologia di insegnamento da parte dei docenti

Un elevato livello di attesa di riuscita da parte degli studenti

L'intesa sulle competenze da acquisire durante il percorso formativo e sulle modalità di valutazione

Un'atmosfera di lavoro ordinata e disciplinata

Una valutazione frequente dei progressi degli studenti e la loro valorizzazione

La cura programmata delle difficoltà individuali e dello sviluppo delle abilità ed attitudini evidenziate

Il rispetto del percorso di sviluppo psicofisico dello studente

L'elaborazione e l'esplicitazione allo studente del contratto formativo

La cooperazione dei docenti fra loro e con la direzione della scuola

La consapevolezza da parte degli studenti dei loro doveri scolastici

La partecipazione attiva dei genitori alla vita della scuola

La partecipazione attiva degli studenti alla vita della scuola

La partecipazione attiva di tutte le componenti della Comunità scolastica alla vita della Scuola

#### **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 classe, 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 percorso per raggiungerli;
- le fasi 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;
- collaborare per il raggiungimento degli obiettivi educativi;
- tenersi informato sul percorso scolastico del figlio.

#### **Libertà di insegnamento ed aggiornamento e formazione del personale**

Nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo e declinati dall'istituto attraverso il POF e le scelte operate dagli Organi Collegiali, la programmazione 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.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che si adopera per interventi organici e regolari.

## **B. 2 Fattori Specifici di qualità**

#### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa e didattica viene effettuata in modo coerente e collegiale dal C. D. attraverso i dipartimenti disciplinari e dai C. d.C. nell'ambito delle rispettive competenze

Essa tiene conto dei seguenti elementi:

- impianto e scelte del Piano dell'Offerta Formativa
- finalità formative generali e obiettivi specifici degli indirizzi di studio

- livelli di preparazione degli studenti
- qualità e quantità delle risorse umane
- qualità e quantità delle risorse materiali

**Tiene conto inoltre:**

- della scansione dell'anno scolastico
- delle modalità organizzative complessive
- della specificità dei piani di studio e della loro organizzazione in cicli
- delle decisioni assunte in merito alle strategie generali dell'insegnamento - apprendimento: per moduli, insegnamento individualizzato, integrazione degli studenti in situazioni di handicap, degli studenti stranieri, potenziamento delle abilità ed attitudini, ecc.

**Stabilisce, attraverso un lavoro progressivo di riflessione sulle discipline, in modo articolato per anno, od eventualmente anche per bienni:**

- le competenze e gli obiettivi trasversali di ciclo di studi,
- le competenze e gli obiettivi disciplinari ed il loro raccordo con quelli trasversali
- gli standard per ogni materia, con un percorso graduale verso attività di valutazione comuni, finalizzate alla condivisione della certificazione delle competenze, al monitoraggio e alla verifica della programmazione della disciplina elaborata nell'ambito dei dipartimenti disciplinari e alla somministrazione di prove comuni per la verifica dei "debiti" assegnati annualmente
- i contenuti disciplinari irrinunciabili
- per le attività complementari e integrative che ne abbiano i requisiti, il loro raccordo con quelle curricolari, anche attraverso la certificazione di crediti
- le metodologie
- la frequenza d'uso dei laboratori, l'utilizzo delle attrezzature, degli strumenti didattici e delle nuove tecnologie per il supporto e la qualificazione della didattica
- le tipologie, la quantità delle prove di verifica quadrimestrali e i tempi di riconsegna delle prove corrette
- i criteri di valutazione dei processi di apprendimento e formativi

**Definisce inoltre :**

- le modalità di recupero delle situazioni di svantaggio iniziale e delle carenze verificate in itinere
- le modalità per soddisfare le esigenze di approfondimento per gli studenti con più elevato livello di apprendimento
- le modalità di controllo e valutazione dei processi e dei risultati dell'insegnamento

I docenti elaborano il piano di lavoro individuale in coerenza con le decisioni degli OO.CC.

Le decisioni assunte in sede di programmazione educativa e didattica vengono comunicate agli studenti ed ogni docente provvede ad illustrarne i vari aspetti .

**Informazioni all'utenza Sul Pof**

Redazione completa entro Dicembre

Pubblicizzazione mediante sito dell'istituto

Copia depositata presso Segreteria Didattica ed Amministrativa

Visione ed eventuale Duplicazione presso la segreteria/front office con costo da normativa

**Informazioni all'utenza sulla Programmazione didattica**

La programmazione didattica, elaborata e definita attraverso i dipartimenti disciplinari e deliberata dal collegio 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 e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i rapporti con le altre scuole e il territorio, i corsi di recupero, le attività di potenziamento, le attività di arricchimento curricolare.

### **Ricerca, Innovazione e Sperimentazione**

La Ricerca, Innovazione e Sperimentazione sono inserite organicamente nelle strategie didattico-formative dell'istituto

Con esse si persegue l'obiettivo primario dell'adeguamento continuo dei programmi di insegnamento, degli obiettivi formativi e delle metodologie didattiche, alle esigenze formative e di istruzione degli studenti

Le sperimentazioni e il curricolo saranno essi stessi aggiornati e/o modificati, in attuazione della normativa sull'autonomia, secondo le procedure previste, per esigenze di adeguamento dell'offerta formativa o quando se ne sia riscontrata la necessità, o in relazione a variazione delle risorse disponibili, o a riforme del sistema scolastico,

L'istituto è impegnato in un processo costante e progressivo di rinnovamento della didattica e di riflessione sulle scelte operate ed in particolare dei sistemi di valutazione e di insegnamento, in particolare per l'utilizzo delle nuove tecnologie nella didattica.

### **Verifica e valutazione**

**Sul piano della verifica** i docenti, tenendo sempre presenti le abilità e le conoscenze richieste per il superamento degli esami di stato conclusivi, cui la scuola tende come obiettivo fondamentale, e i livelli di competenze necessari per l'accesso al sistema d'istruzione universitaria, si impegnano a :

Adottare modalità e strumenti di osservazione e di registrazione dei risultati di apprendimento coerenti con la programmazione

Utilizzare gli strumenti di accertamento più idonei a verificare i livelli di conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede collegiale

Differenziare pertanto la tipologia delle prove rispetto sia alla specificità delle discipline sia alle conoscenze, competenze e abilità da verificare

Individuare gli indicatori capaci di conferire alle differenti prove il massimo grado di attendibilità per gli scopi della valutazione

Correlare strettamente i caratteri ed, in particolare, il grado di complessità delle prove :

- ai livelli medi di partenza delle classi
- ai livelli di conoscenza, di competenza e di abilità richiesti dal punto di svolgimento della programmazione
- al tempo previsto per il loro svolgimento.

### **Stabilire in sede di programmazione annuale dei C.d.C. :**

· il numero massimo di prove sommative effettuabili nella settimana, che comunque non potrà superare il n. di 3

· il limite massimo di tempo entro cui il docente è tenuto a riconsegnare le prove scritte per una proficua discussione dei risultati, che comunque non potrà di norma superare, per i temi di italiano, i 15 gg. e, per tutte le altre discipline, i 10 gg.

· il numero minimo di prove scritte ed orali per esprimere la valutazione quadrimestrale

Esaminare nei C.d.C. i dati emergenti dalle diverse prove al fine di :

- stabilire le iniziative integrative necessarie sia per i casi di difficoltà che per quelli di eccellenza
- apportare eventualmente le necessarie modifiche alla programmazione

Esaminare in sede di Dipartimento Disciplinare i dati emergenti dalle valutazioni effettuate nelle classi parallele, al fine di:

- ripartire le risorse assegnate per le attività integrative di supporto per i casi di difficoltà
- apportare eventualmente le necessarie modifiche alla programmazione disciplinare elaborata dal Dipartimento
- elaborare eventualmente dei correttivi agli standard di competenze in uscita e /o alle prove comuni di verifica della programmazione elaborata dal Dipartimento

**Sul piano della valutazione** i docenti si impegnano a :

Operare perché si stabilisca un clima di fiducia reciproca fra docenti e studenti rispetto all' idoneità ed alla trasparenza dei criteri di valutazione

Operare in base ad una collegialità ricercata e verificata

Operare in aderenza con i curricoli e le sperimentazioni attuate:

- sia rispetto alle finalità formative dei singoli indirizzi
- sia rispetto alla diversa natura del biennio e del triennio

Affermare esplicitamente, in ogni atto, la valenza educativa della valutazione e, conseguentemente, tener conto non solo del risultato dello studio in ogni singola disciplina, ma anche del progressivo sviluppo della personalità e delle competenze via acquisite sui vari piani: cognitiva, operativo, relazionale, ecc..

Intendere gli atti di valutazione come contributo alla crescita ed alla maturazione della personalità di ogni studente

Adottare e perseguire la trasparenza come modalità educativa fondamentale

· sia nel senso della preventiva comunicazione, rispetto alle prove, degli obiettivi della verifica, dei criteri fissati per la valutazione degli esiti delle stesse

· sia nella pronta assegnazione della valutazione nelle prove orali e nella sua comunicazione allo studente

· sia, soprattutto, nel senso del rispetto del diritto degli studenti di essere informati sullo stato della loro preparazione

· sia nel senso dell'aiuto al singolo studente a capire i livelli raggiunti o le difficoltà incontrate al fine di incentivare lo sforzo di miglioramento

Adottare atteggiamenti e strumenti adeguati affinché si motivi progressivamente la capacità di autovalutazione di ogni studente ed il suo senso di responsabilità

### **Clima del rapporto educativo**

Il clima del rapporto educativo sarà improntato a caratteri di reciproca fiducia, rispetto e responsabilità

L'azione educativa sarà perciò fondata :

- sul rispetto delle differenze individuali ed in particolare dei diversi stili di apprendimento
- sulla trasparenza delle operazioni di insegnamento, verifica e valutazione

Sarà riservata specifica attenzione ai carichi di lavoro in modo da evitare:

· sia un peso eccessivo dei compiti assegnati, giornaliero e settimanale, tale da generare ansia ed eccessivo affaticamento

· sia una loro scarsa consistenza, qualitativa e quantitativa che, al contrario, determinerebbe rilassatezza e discontinuità nell'impegno

### **Utilizzazione delle risorse professionali**

Tutti i docenti si impegnano a :

-effettuare l'aggiornamento e la formazione in servizio previsti dal CCNL e dal CCNI e secondo il piano annuale deciso dagli OO.CC. funzionale agli obiettivi del Piano dell'Offerta Formativa

-effettuare inoltre un costante auto-aggiornamento individuale su vari livelli di competenza

- professionale (progettuale, disciplinare, tecnologica, relazionale, psico-pedagogica, etc)
- usare gli strumenti didattici e i laboratori disponibili in modo coerente con le scelte effettuate in sede di programmazione
  - promuovere il costante adeguamento delle procedure di programmazione, verifica e valutazione;
  - contribuire alla gestione ordinata dell'istituto in attuazione delle norme stabilite da leggi e regolamenti
  - ricercare costantemente la verifica della libertà di insegnamento nella dimensione della collegialità.

#### **Organizzazione**

Tutti i docenti si impegnano inoltre a :

- accettare la strutturazione dell'oraria delle lezioni - nel quadro dei vincoli esistenti - dando la prevalenza agli aspetti didattici
- valutare, nei limiti fissati dal CCNL e dal CCNI e dal CII - l'eventuale possibilità di flessibilità dell'orario di insegnamento come strumento di realizzazione del POF
- considerare il rispetto delle regole organizzative quale fondamento dell'educazione al lavoro ordinato, alla responsabilità, alla legalità, ed operare conseguentemente
- collaborare nel favorire l'erogazione regolare del servizio scolastico
- intrattenere rapporti costruttivi con la direzione dell'istituto e con tutto il personale.

#### **Continuità, accoglienza, orientamento**

##### Continuità

La continuità viene considerata elemento favorevole allo sviluppo del POF . In particolare il P.O.F. ed il piano annuale della attività conterranno indicazioni operative per la continuità con la scuola secondaria di I°, intesa come raccordo con discontinuità note e gestite

##### Accoglienza

Il programma annuale di accoglienza riguarderà in modo particolare le classi prime e terze e sarà prevalentemente incentrato sulle informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento della scuola, le peculiarità delle discipline del percorso liceale e l'approfondimento del metodo di studio

##### Orientamento

Le attività concernenti l'orientamento riguardano :

- l'attivazione di esperienze curriculari ed extracurriculari volte a migliorare nell'allievo la conoscenza delle proprie attitudini, anche in relazione ad un eventuale riorientamento verso altri percorsi scolastici in particolare per gli alunni della I° Liceo e del biennio
- la finalizzazione del triennio alla maturazione di scelte consapevoli con specifico riguardo alla prosecuzione degli studi e all'orientamento professionale, ma con attenzione anche all'inserimento nel mondo del lavoro
- la scelta consapevole degli studi superiori da parte degli studenti di scuola secondaria di I° grado
- l'uscita dalla scuola superiore in direzione dell'Università e/o del mondo del lavoro

#### **Rapporti con le famiglie e con gli studenti maggiorenni in relazione ai risultati degli apprendimenti**

L'istituto assegna grande valore alla comunicazione con le famiglie circa l'andamento scolastico dell'allievo e pertanto, recependo anche le indicazioni in merito del Consiglio d'Istituto, i docenti prevedono almeno un'ora la settimana di ricevimento individuale in orario prefissato, su appuntamento; la scuola predispone un incontro pomeridiano a quadrimestre con le famiglie, organizzato su due pomeriggi destinati ai vari corsi;

L'istituto comunica annualmente per iscritto, una volta durante il primo quadrimestre e al termine della prima valutazione quadrimestrale e una volta durante il II° quadrimestre, le eventuali carenze negli apprendimenti in una o più discipline;

sottolinea comunque la responsabilità della famiglie, sia nel tenersi informata sull'andamento scolastico dei figli (consapevole delle variazioni che esso può presentare in ogni momento dell'anno scolastico, per

vari motivi), sia nell'informare la scuola di fatti e circostanze che possono influire sul regolare svolgimento del percorso scolastico dell'allievo.

Comunica direttamente all'alunna maggiorenne gli esiti del percorso scolastico, incentivando comunque la continuità delle comunicazioni alla famiglia, se non espressamente vietate dallo studente.

#### **Rapporti con altre scuole in Italia, in Europa e nel mondo**

L'istituto annette grande importanza allo sviluppo di rapporti di collaborazione con altre scuole italiane europee e straniere.

Tale collaborazione si realizza in varie forme tra le quali assumono particolare rilievo i progetti in rete,

i progetti europei ed internazionali, i gemellaggi e gli scambi di classi.

Il P.O.F. e il piano annuale di attività stabiliranno i relativi programmi operativi.

#### **Visite guidate e viaggi di istruzione**

L'istituto annette parimenti importanza - culturale, didattica, educativa - alle visite guidate e ai viaggi di istruzione, che devono essere realizzate all'interno di un progetto didattico di cui costituire parte integrante.

Il P.O.F. e il piano annuale di attività - anche per questo aspetto - stabiliranno le relative scelte operative sulla base della programmazione educativa e didattica

#### **Rapporti con le altre istituzioni locali e con le altre agenzie educative**

L'istituto impronta le sue scelte alla ricerca del massimo grado di collaborazione e di sinergia operativa con le istituzioni locali e con le altre agenzie educative, culturali e produttive del territorio, intese nell'accezione più ampia

#### **Utilizzazione delle risorse finanziarie**

L'istituto si impegna ad utilizzare le risorse finanziarie:

- in coerenza con le esigenze di tutela della sicurezza e della salute
- in coerenza con le scelte educative e didattiche prioritarie
- in coerenza con gli obiettivi formativi stabiliti nella presente carta e nel P.O.F.

#### **Utilizzazione delle strutture**

L'istituto si impegna altresì a programmare annualmente un uso ottimale delle dotazioni strutturali e strumentali come al successivo punto

#### **Utilizzazione didattica delle moderne tecnologie**

L'istituto si impegna - sul piano della didattica - nei limiti delle risorse disponibili, o promuovere il costante aggiornamento della didattica avvalendosi delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie.

## C Fattori di qualità e standard/ Area dei servizi amministrativi

I fattori di qualità che il servizio si propone di garantire sono i seguenti:

- celerità nelle procedure
- trasparenza
- rispetto privacy
- informatizzazione dei servizi di segreteria e di comunicazione con l'utenza
- minimizzazione dei tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari di apertura al pubblico
- accesso ai documenti amministrativi in base alle norme vigenti

### C.1 Fattori generali

#### Celerità delle procedure

Sarà assicurato il massimo di celerità compatibilmente con la disponibilità di :

- personale sufficiente
- spazi per un'organizzazione ottimale
- dotazioni tecnologiche adeguate

#### Trasparenza

La trasparenza delle procedure sarà assicurata mediante :

- il rispetto delle norme fissate dalla legge 241/90 e successive modificazioni
- affissione all'albo, ove prevista
- informazione diretta all'utenza per gli aspetti ritenuti rilevanti

#### Privacy

La privacy delle procedure sarà assicurata mediante:

- il rispetto delle norme fissate dalla L. 196/2003
- informazione diretta all'utenza per gli aspetti ritenuti rilevanti
- adeguamento delle procedure, degli arredi e delle strutture per il rispetto delle indicazioni della normativa

#### Informatizzazione dei servizi di segreteria

La segreteria è già informatizzata

Per questo aspetto si tenderà al miglioramento del servizio mediante:

- aggiornamento continuo del personale
- collegamento in rete pienamente operativa dei PC della segreteria
- attivazione progressiva di sportello telematico, comunicazione all'utenza ed al personale attraverso procedure informatizzate e telematiche e, ove possibile, anche tramite il sito
- potenziamento delle dotazioni hardware e software

#### Tempi di attesa agli sportelli

Il servizio viene espletato il più celermente possibile, in relazione al procedimento richiesto, compatibilmente con le dotazioni di personale e con l'affluenza degli utenti, in orario d'apertura al pubblico degli uffici.

**Flessibilità degli orari degli uffici e rapporti con il pubblico**

La flessibilità viene garantita mediante :

- articolazione mattutina e pomeridiana dell'apertura al pubblico
- articolazione dell'orario di apertura settimanale e dell'organizzazione in rapporto all'esigenza di massima efficienza nella risposta agli utenti

Il contatto con il pubblico è improntato ad uno stile di massima cortesia e di efficienza nelle informazioni

Il primo contatto avviene con il personale di portineria per l'accesso ai locali dell'edificio e le prime indicazioni d'indirizzo dell'utenza secondo le modalità previste dall'organizzazione interna dell'istituto;

Il contatto successivo di assistenza all'utenza avviene con il personale ausiliario addetto al "front office" che dispone di centralino telefonico e svolge un ruolo di supporto agli Uffici e di snellimento delle operazioni allo sportello delle segreterie; l'utenza ha a disposizione presso il "front office" una postazione di PC collegato ad internet.

## **Servizi Amministrativi, Tecnici, Ausiliari** Coordinati dal Direttore Generale dei Servizi Amministrativi

### **Servizi amministrativi**

#### **Segreteria Didattica**

La segreteria didattica, oltre a soddisfare le necessità specifiche degli studenti, quali iscrizioni, rilascio di certificati di frequenza e di diplomi si occupa della calendarizzazione e predisposizione dei documenti inerenti scrutini ed esami, riproduzione di circolari e comunicazioni varie riguardanti l'attività interna, distribuzione di modulistica connessa alla programmazione curricolare e agli interventi didattici integrativi e di recupero, organizzazione di viaggi di istruzione, statistiche settoriali, procedure amministrative riguardanti l'inserimento degli allievi.

E' responsabile dell'archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione degli studenti.

#### **Segreteria Amministrativa**

Si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse all'amministrazione finanziaria dell'Istituto, delle forniture di materiale didattico e di consumo.

#### **Ufficio del Personale**

Si occupa della corrispondenza in ingresso ed in uscita, delle procedure giuridico economiche riguardanti tutto il personale, rilascio certificati di servizio, gestione delle graduatorie del personale, stipula di contratti, redazione e rilascio di documenti fiscali, della gestione dei dati relativi al personale docente e non docente e dell'archiviazione di tali dati mediante l'aggiornamento delle schede personali.

#### **Relazioni con il Pubblico**

Le segreterie Didattica , Amministrativa e l'Ufficio del Personale, durante gli orari di apertura, forniscono informazioni specifiche relative al proprio settore e ai procedimenti in essere.

Per il rispetto della privacy, per telefono vengono fornite, sempre durante gli orari di apertura, solo informazioni generiche.

## Servizi Tecnici

L'assistente tecnico è una figura professionale in possesso di specifica preparazione relativa a strumenti e tecnologie anche complessi, con una capacità di utilizzazione degli stessi, nonché di esecuzione di procedure tecniche e informatiche.

Svolge attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alle attività didattiche e alle connesse relazioni con gli studenti. Garantisce il riordino, l'efficienza e la funzionalità dei laboratori, collabora alla preparazione del materiale e degli strumenti richiesti nelle esercitazioni pratiche assicurando l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse.

Collabora alla piccola manutenzione degli edifici e intrattiene rapporti con l'Ente Locale per la manutenzione straordinaria.

Provvede inoltre all'approvvigionamento ed alla conservazione del materiale utile al funzionamento dei laboratori e degli uffici.

## Servizi Ausiliari

Vengono svolti dai collaboratori scolastici assegnati alla Sede.

I collaboratori scolastici prestano servizio a turnazione sia nella fascia oraria antimeridiana che pomeridiana.

I servizi assolti dai collaboratori scolastici sono, tra gli altri:

- apertura e chiusura della scuola;
- controllo degli ingressi e delle aree di accesso, vigilanza generica degli alunni, in particolare all'inizio dell'attività scolastica, durante l'intervallo ed i cambi d'ora, con tempestiva segnalazione di eventuali disagi e problematiche in segreteria o all'ufficio di direzione;
- gestione del "front office" e del centralino telefonico;
- indicazioni circa le modalità di fruizione dei servizi;
- assistenza agli alunni portatori di handicap con ausilio materiale nell'accesso dalle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno di queste e nell'uscita da esse;
- collaborazione nell'accompagnamento allievi da una sede all'altra;
- vigilanza sulle strutture e sull'utilizzo dei locali, con piccola manutenzione;
- collaborazione e svolgimento dei compiti specifici nella gestione dell'emergenza e al soccorso;
- approntamento sussidi audiovisivi e materiali palestre;
- divulgazione circolari interne,
- supporto al POF ed agli Uffici;
- attività esterne (consegna e ritiro della corrispondenza presso l'ufficio postale, banca, enti locali e fornitori, ritiro materiali e forniture, etc).

### C.2 Fattori specifici

**Apertura degli uffici di segreteria al pubblico**  
Compatibilmente con la dotazione organica del personale e con l'effettiva presenza in servizio del personale, viene garantita:

- di mattina: per un tempo minimo di 2 h, da lunedì al sabato, eccetto il giorno di apertura pomeridiana
- di pomeriggio: per un tempo minima di 2 h. per 1 gg. alla settimana

L'orario viene reso flessibile in concomitanza di particolari esigenze.

Gli orari di apertura al pubblico sono esposti presso gli sportelli e all'ingresso della scuola e comunicati nel sito web dell'istituto.

N.B.: nei giorni di sospensione dell'attività didattica è sospeso anche l'orario di apertura pomeridiana.

**Ricevimento degli utenti da parte dell'ufficio di Direzione**

Il Dirigente scolastico garantisce il ricevimento, su appuntamento telefonico, tenendo conto della flessibilità di orario del capo di istituto e dei suoi impegni fuori sede; analogamente per i collaboratori del dirigente, se al di fuori degli orari appositamente stabiliti

**Tempestività del contatto telefonico**

Il contatto telefonico è, di norma, immediato, tranne il caso di linea occupata, o di personale già allo sportello o impegnato con l'utenza, o situazioni di carenza di personale.

Vengono inoltre assicurate le seguenti modalità di risposta:

- nome dell'istituto
- nome e qualifica di chi risponde
- indicazioni non a carattere individuale da parte dell'operatore che risponde
- indicazione dell'ufficio e della persona che può fornire l'informazione richiesta e degli orari in cui l'ufficio riceve il pubblico e le telefonate.

**Sistema Informativo****Informazioni Correnti**

Le modalità di diffusione delle informazioni sono determinate dalla natura del messaggio e dalla tipologia del destinatario dello stesso.

Di norma le comunicazioni interne di tipo gerarchico-funzionale sono trasmesse attraverso circolari corredate dall'elenco dei destinatari sul quale vengono apposte le firme per presa visione; per quelle rivolte a numerose unità di personale si provvede alla distribuzione per via telematica e tramite sito internet.

Le informazioni scritte destinate ai genitori o a chi ne fa le veci, vengono trasmesse tramite l'allievo o per posta ordinaria; con la progressione dell'informatizzazione è prevista la distribuzione per via telematica; le notizie a carattere generale e urgenti vengono diffuse anche tramite sito internet.

Le linee telefoniche di cui l'istituto è titolare sono tutte gestite tramite centralino, eccetto quella riservata al fax

Il centralino (gestito da un collaboratore scolastico) è dotato di linee a ricerca automatica rendendo possibile un rapido contatto tra gli uffici e l'esterno

Attualmente la Scuola dispone di un sito e di accesso a Internet tramite linee ADSL condivise da tutti i laboratori e computer della rete didattica, così come per la rete dei computer degli Uffici di Istituto.

**Informazione all'utenza**

- sono esposti al pubblico:
- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti
- orario settimanale dei docenti
- organigramma degli uffici
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente ed A.T.A.
- sono disponibili per l'informazione :
- albi di istituto
- bacheca sindacale
- bacheca RSU
- bacheca degli studenti
- bacheca dei genitori, se richiesta

**Trattamento Dei Dati Personali**

la Scuola tratta i dati degli allievi e del personale per i fini istituzionali;

si fa rilasciare dai genitori degli alunni minorenni e dagli alunni maggiorenni, tramite specifica informativa, esplicita autorizzazione all'utilizzo dei dati anagrafici e scolastici al fine di comunicarli:

- per eventuali assunzioni, borse di studio e contatti, a ditte, a banche, a studi professionali e simili che ne facciano richiesta;
- per eventuali corsi scolastici universitari e post diploma a scuole pubbliche e private che ne facciano richiesta.

Per telefono vengono fornite solo informazioni di tipo generale e non sui singoli procedimenti individuali

**Scrutini Ed Esami**

Poiché vi è un interesse pubblico, un diritto della collettività ad essere informata dell'azione amministrativa, del procedimento di formazione dell'atto, un diritto ad una immediata e facile controllabilità di tutti i momenti e di tutti i passaggi in cui si esplica l'operato della P.A. onde garantirne e favorirne lo svolgimento imparziale, gli scrutini vengono resi pubblici attraverso l'affissione all'albo dei prospetti riepilogativi.

Nel caso di promozione con Debito Formativo nel prospetto esposto vengono evidenziate la disciplina o le discipline in cui l'alunno non ha raggiunto totalmente la sufficienza, ma non vengono esplicitati i voti.

In caso di esito negativo degli scrutini e degli esami, all'albo dell'Istituto l'indicazione dei voti è sostituita con il riferimento al risultato negativo riportato ("Non ammesso alla classe successiva", "Non diplomato").

Ai sensi dell'OM 20 aprile 2000 N. 126, "le istituzioni scolastiche adottano idonee modalità di comunicazione preventiva alle famiglie dell'esito negativo degli scrutini e degli esami".

**Informazioni sul percorso scolastico dell'allievo maggiorenne**

La legge non consente alla scuola di avvertire i genitori degli alunni maggiorenni delle loro assenze, né di fornire loro informazioni sul percorso scolastico degli allievi, salvo specifica autorizzazione scritta dello studente maggiorenne che dovrà essere acquisita agli atti della segreteria Didattica.

**Modalità Di Iscrizione****Iscrizione alla classe prima**

Gli studenti di terza classe di Scuola Secondaria di I° grado che intendono iscriversi alla classe prima di uno dei corsi dell'Istituto devono presentare domanda alla Scuola Secondaria di I° grado che stanno frequentando, entro la data stabilita dal Ministero e comunicata dalla scuola frequentata, utilizzando i moduli predisposti dal Liceo (se non disponibili presso la Scuola frequentata possono essere ritirati presso il liceo o scaricati dal suo sito internet).

La Domanda di iscrizione va presentata esclusivamente tramite La Scuola media frequentata che provvede direttamente ad inviare la domanda di iscrizione alla segreteria didattica dell'Istituto.

In caso di eccedenza di iscrizioni rispetto alla capienza, l'istituto prende contatto con le famiglie degli alunni individuati in esubero rispetto ai criteri fissati a livello provinciale e d'istituto, per agevolare l'iscrizione ad altra scuola secondaria superiore.

Per facilitare l'espletamento delle operazioni d'iscrizione, prima della fine dell'anno scolastico in cui si effettua l'iscrizione, viene recapitata a ciascun alunno una lettera con le indicazioni della documentazione da presentare all'atto della conferma dell'iscrizione, oltre al bollettino di versamento.

Al termine degli esami di licenza media, la famiglia provvederà ai versamenti richiesti (contributo di Istituto, comprensivo di quota assicurativa) e si presenterà presso la Segreteria didattica per perfezionare la domanda di iscrizione, presentando l'attestato rilasciato dalla scuola sul superamento dell'esame o l'autocertificazione relativa.

Per gli studenti delle altre classi vale l'iscrizione automatica all'anno successivo; non devono quindi presentare alcuna domanda ma provvedere comunque ai versamenti di cui al punto successivo.

**Versamenti quote di iscrizione, frequenza e tasse governative:**

devono effettuare i versamenti delle tasse scolastiche, se dovuti, utilizzando i bollettini distribuiti tramite i rappresentanti di classe. Gli stessi rappresentanti raccoglieranno le ricevute dell'avvenuto pagamento e provvederanno a presentarle in Segreteria didattica.

**Distribuzione dei moduli di iscrizione**

E' di norma effettuato a vista immediatamente nel periodo stabilito dalle norme specifiche.

**Svolgimento delle procedure di iscrizione**

E' effettuato immediatamente dopo la consegna della domanda corredata dalla ricevuta delle tasse di frequenza, salvo eventuali verifiche per il rispetto della normativa.

**Rilascia dei certificati**

E' effettuato, previa richiesta scritta, nell'orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di :

- 3 gg. lavorativi per certificati di iscrizione e di frequenza
- 5 gg. lavorativi per certificati con votazioni e/o giudizi

**Consegna di attestati e documenti sostitutivi del diploma**

E' effettuata a vista a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali

E' effettuata dal capo di istituto o da personale delegato entro il tempo massimo di 5 gg. lavorativi dalla conclusione delle operazioni generali di esame.

**Diplomi Di Superamento dell'Esame Di Stato**

I diplomi originali di superamento dell'Esame di Stato vengono rilasciati dalla Segreteria didattica dal momento in cui il Ministero li rende disponibili, previo avvenuto pagamento delle tasse governative.

**Modalità Di Consegna dei documenti di valutazione degli alunni**

**La scheda di valutazione infraquadrimestrale** (nell'ipotesi di suddivisione dell'A.S. in quadrimestri)

La scheda informativa sulla situazione scolastica, compilata dal Consiglio di classe durante il primo quadrimestre, è distribuita direttamente agli studenti dal delegato del Dirigente. Lo studente consegna la scheda alla famiglia per la firma di presa visione. La stessa scheda, debitamente firmata, viene restituita in Segreteria didattica dal delegato di classe, che provvede a raccoglierle.

**Identificazione del personale scolastico**

Data la dimensione dell'istituto tutto il personale ATA in servizio sarà munito di apposito cartellino di identificazione; durante l'orario del servizio scolastico sarà munito di apposito cartellino di identificazione il personale supplente e il personale in convenzione (tirocinanti, esperti esterni, etc); i visitatori autorizzati (genitori, rappresentanti, etc) saranno muniti di cartellino di "visitatore autorizzato", previo rilascio in portineria di documento di identità (carta identità, patente).

**Pubblicità del POF e del Regolamento di Istituto**

Il POF, il Regolamento d'Istituto e tutti i regolamenti specifici sono presenti nel sito del Liceo e all'albo d'istituto; il regolamento di disciplina del personale ATA è esposto all'albo d'Istituto.

I regolamenti specifici sono affissi all'albo e nei luoghi appositamente deputati per le attività che regolano.

**Segreteria Progetti provinciali e regionali**

Si occupa delle comunicazioni tra i soggetti coinvolti, della organizzazione di seminari, attività di aggiornamento, di sportello informativo sui progetti, ecc.

**D. Fattori di qualità e standard/ Condizioni ambientali della scuola****D.1 Fattori generali****CONDIZIONI DELL'AMBIENTE SCOLASTICO**

L'Ente proprietario (Provincia) deve garantire la sicurezza e la manutenzione degli ambienti; l'istituto si impegna a controllare ed eventualmente a stimolare e sollecitare l'Ente proprietario perché adempia ai suoi doveri; l'istituto provvede alla piccola manutenzione ordinaria, compatibilmente con le risorse disponibili.

La pulizia degli ambienti viene effettuata da personale esterno in convenzione; l'istituto si impegna a controllare ed eventualmente a stimolare e sollecitare l'azienda addetta perché adempia ai suoi doveri. L'istituto si adopera per assicurare la sicurezza e il comfort per gli alunni e per il personale, compatibilmente con la capacità di risposta dell'Ente proprietario e le risorse disponibili, provvedendo eventualmente anche in forma diretta al miglioramento della sicurezza della struttura e della sua funzionalità.

**Impegni del personale ausiliario**

Il personale ausiliario dovrà garantire, compatibilmente con le dotazioni organiche e con la presenza effettiva in servizio :

- il controllo, la pulizia e l'igiene dei locali e delle aree scolastiche di propria spettanza, durante i periodi di sospensione dell'attività didattica e, ove necessario, in tutti gli altri periodi anche se affidati normalmente ad agenzia esterna
- la vigilanza sugli accessi e nei locali in cui ogni giorno ciascuno è in servizio
- il controllo generale delle condizioni dei locali e delle aree scolastiche
- la segnalazione tempestiva delle disfunzioni agli uffici ed al personale preposto
- la collaborazione e lo svolgimento dei compiti specifici nella gestione dell'emergenza e del soccorso
- il supporto al POF

**Impegni dell'istituto nei confronti delle altre istituzioni**

L'istituto si impegna a sollecitare le altre istituzioni - ed in generale tutti i soggetti interessati - per garantire agli utenti la sicurezza interna ed esterna

**D.2 Fattori specifici****Barriere architettoniche**

L'istituto è dotato di ascensori, scivoli e attrezzature specifiche, così da garantire agli handicappati l'accesso alle aule, ai laboratori, agli uffici e ai bagni attrezzati.

**Spazi esterni attrezzati: parcheggi**

L'istituto è dotato di:

- accesso posteriore da Via Padoa: esclusivo parcheggio di motoveicoli e auto (10 posti auto per il personale e 29 posti per motocicli)
- accesso principale da Via Mazzini: numerosi portabiciclette e alcuni parcheggi auto, e precisamente, 2 riservati ai veicoli dell'Ufficio di Direzione (dirigente scolastico, direttore generale dei servizi)

amministrativi), 3 ai veicoli che trasportano handicappati, 2 ai visitatori autorizzati e 3 ai mezzi di servizio; tutti i posti sono indicati con specifica segnaletica orizzontale e verticale

I veicoli del personale della scuola devono essere autorizzati al parcheggio con il rilascio di specifico contrassegno da parte della direzione dell'istituto. Ad eccezione delle auto munite dello specifico contrassegno "handicap", per tutti gli altri autoveicoli accedenti da via Mazzini, occorre, di volta in volta, richiedere specifica autorizzazione alla sosta, e, in caso di risposta affermativa alla richiesta, esporre sull'auto il contrassegno da ritirarsi presso la portineria dell'istituto, restituendolo prima dell'uscita dal parcheggio.

Il rispetto della regolamentazione delle aree di parcheggio è affidato a ditta esterna, che provvede automaticamente alla rimozione dall'area dei veicoli privi di contrassegno o parcheggiati al di fuori delle zone predisposte, con recupero da parte dei proprietari dietro pagamento delle spese di rimozione

### **SICUREZZA E PREVENZIONE NELLA SCUOLA**

#### **Disciplina dell'uscita e piano di evacuazione**

L'istituto è dotato della segnaletica necessaria ad indicare le uscite ed i percorsi di sicurezza.

Ogni anno viene data informazione agli studenti della struttura dell'edificio con indicazione dei percorsi e delle uscite di sicurezza. L'uscita giornaliera è disciplinata in modo tale da non creare situazioni di affollamento alle porte di uscita.

Il piano di evacuazione specifica nei dettagli i comportamenti da tenere in caso di calamità.

Nel piano annuale degli incarichi è prevista la figura del Responsabile della sicurezza (RSPP), che provvede alla elaborazione del Documento sulla valutazione dei rischi. Viene designato all'interno delle RSU il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

#### **Identificazione del personale e degli studenti**

Data la dimensione dell'istituto e la sua struttura complessa, il personale in servizio nell'istituto sarà munito di apposito cartellino di identificazione e, analogamente, gli studenti del liceo

## **E. CARTA DEI SERVIZI - Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

#### **Procedura dei reclami.**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, via e-mail 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 capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, con celerità e, comunque, non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il carretto destinatario.

#### **Valutazione del servizio.**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati anche indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

## F. CARTA DEI SERVIZI - ATTUAZIONE DELLA CARTA E SUO PROGRESSIVO ADEGUAMENTO

### **Attuazione**

La Carta, così come attualmente aggiornata, troverà gradualmente attuazione già nel corrente a.s. per tutte le parti di competenza dell'istituto.

Per le parti in cui non è competente l'istituto saranno assunte le dovute iniziative di sensibilizzazione nei confronti dei soggetti competenti per il miglioramento del servizio.

### **Adeguamento**

La presente Carta rappresenta una stesura aggiornata rispetto alle nuove esigenze ed all'evoluzione della normativa.

Con le stesse procedure saranno successivamente operate altre revisioni, in genere annuali, o quando se ne ravvisi la necessità, intendendosi anche questo come un documento "in progress".