

# CARTA DEI SERVIZI

## Principi generali

**La Carta dei Servizi dell'istituzione è il documento che, redatto secondo i riferimenti normativi della direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 e del D.P.C.M. 7 giugno 1995 (recante lo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi scolastici") e a livello locale recepito con L. 12/2000 art. 7, c. 5, esplicita gli impegni che la scuola si assume per la propria comunità scolastica, unitamente a diritti e responsabilità che essa chiede di condividere in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei propri servizi.**

**Il Liceo "G. Carducci" si allinea ai principi ispiratori della trasparenza, della informazione e della comunicazione con l'utenza, ed ai principi costituzionali dell'uguaglianza e della pari dignità di tutti i cittadini.**

## Settore

## Amministrativo

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.

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

### **Standard specifici delle procedure**

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" e nei giorni previsti in orario potenziato. E' possibile anche scaricare il modulo dal sito della scuola o, in alternativa, effettuare l'iscrizione online utilizzando la Carta provinciale dei Servizi (le informazioni sono reperibili al link [www.provincia.bz.it/servizi/servizi-categorie.asp?bnsvf\\_svid=1029604](http://www.provincia.bz.it/servizi/servizi-categorie.asp?bnsvf_svid=1029604)).

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi e il perfezionamento della stessa in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" direttamente alle/agli alunne/i interessate/i a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dal Capo di Istituto o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio alle/agli alunne/i o alle loro famiglie. Le pagelle del primo trimestre vengono pubblicate online accedendo direttamente al sito seguente: <https://nuvola.madisoft.it/login> con le credenziali comunicate via mail al rappresentante legale dell'alunno/a. Attraverso questo stesso sito e sempre con le credenziali personali è possibile per le famiglie prenotare i colloqui per le udienze individuali con i singoli docenti. Gli uffici di Segreteria - compatibilmente

con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

La scuola 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.

In questo settore tutti gli operatori ed in particolare i responsabili dei procedimenti amministrativi agiscono sulla base della normativa vigente prevista nella fattispecie (L. 241/90 e L.P. 17/93 e dei relativi regolamenti di attuazione).

In particolare si elencano gli atti la cui procedura può essere attivata e ultimata nei modi e nei termini di seguito indicati:

**1) Certificati di iscrizione e frequenza alunni, rilascio certificati e diplomi di superamento degli esami di stato, altre certificazioni scolastiche in genere:**

- richiesta a voce o via mail da parte degli interessati;
- consegna al richiedente entro tre giorni dalla richiesta;

**2) Certificati di servizio docenti** (solo per il personale con contratto a tempo determinato)

- domanda in carta semplice da parte dell'interessato;
- rilascio entro 3 giorni dalla richiesta, compatibilmente con l'ampiezza e varietà dei dati d'archivio da ricercare e certificare.

**3) Accettazioni delle domande di iscrizione per l'anno scolastico successivo:**

- nei termini e nei modi indicati dagli organi competenti.

**4) Presentazione domande di iscrizione agli esami di stato:**

- secondo le modalità ed i termini indicati dagli organi competenti.

**5) Richieste di certificazioni relative ai giudizi degli esami di stato:**

- presentazione domanda su carta semplice;
- rilascio entro cinque giorni dalla richiesta.

**6) Pratiche di richiesta documenti scolastici e trasferimento dei medesimi ad altra scuola:**

- effettuazione entro 3 giorni dalla richiesta.

**7) Deliberazioni:**

- Tutte le delibere del consiglio di istituto e del collegio docenti sono integralmente pubblicate sul sito del liceo.

**8) Apertura al pubblico:**

- L'ufficio di segreteria è aperto al pubblico dalle ore 11.00 alle ore 13.00 il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, il sabato sempre dalle 10.00 alle 12.00; il GIOVEDÌ (del cittadino) la segreteria rimane aperta dalle 8.30 alle 16.30.

## **9) Presidenza ed economato:**

Il Dirigente riceve il pubblico per almeno due ore al giorno secondo orario indicato con apposito avviso (salvo sue assenze per impegni presso Uffici ed Enti scolastici e pubblici in genere, impegni inerenti alle sue funzioni di Capo di Istituto). Se necessario e se richiesto dal pubblico, egli può ricevere su appuntamento, compatibilmente con i suoi impegni di servizio. Analogamente il capo dei servizi di segreteria (segretaria scolastica).

## **Procedura dei Reclami**

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, per e-mail, orale e telefonica, devono essere motivati, contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, entro breve, essere riformulati per iscritto al Capo di Istituto, il quale, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 15 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 corretto destinatario.

Per **l'informazione** si privilegia la modalità di comunicazione online attraverso il sito della scuola.

### **Sito della scuola:**

Sono soggetti alla pubblicazione on-line tutti gli atti per i quali la legge ne preveda l'adempimento (D. lgs. 33/13).

Si elencano, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i principali atti che vengono pubblicati on line:

#### 1. Delibere

- Consiglio d'Istituto
- Collegio Docenti

#### 2. Bandi di gare:

- Acquisti (in "Amministrazione trasparente")
- Contratti con esperti esterni (in "Amministrazione trasparente")

#### 3. Comunicazioni

- Sindacali (circolari scioperi e assemblee)
- Regolamenti e norme
- Elenco dei libri di testo

- Circolari e modulistica: per docenti, alunni e genitori

#### 4. Convocazioni

- Assemblee sindacali
- Individuazioni aspiranti per supplenze

#### 5. Contabilità

- Bilancio di previsione
- Conto Consuntivo

#### 6. Graduatorie

- Graduatorie docenti per incarichi a tempo determinato

#### 7. Contratti

- Personale docente e ATA
- Esperti esterni, consulenti e collaboratori

#### 8. Altro

- Organigramma

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti

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.

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

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante affissione.

## **Condizioni ambientali della scuola**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna inoltre a promuovere la raccolta differenziata dei rifiuti proponendo la possibilità del recupero e del riciclaggio degli stessi come strategia

possibile per la soluzione del problema e per far crescere nei ragazzi il senso di responsabilità personale e sociale verso l'ambiente.

### **Sicurezza**

Per garantire un elevato standard della sicurezza l'Istituto si impegna a diffondere una "cultura della sicurezza", sia nell'ambito della programmazione ordinaria sia attraverso attività specifiche. Vengono periodicamente programmate e realizzate esercitazioni pratiche di simulazione di evacuazione, corsi di formazione e aggiornamento specifici, progetti di educazione alla salute che permettono di far acquisire nozioni di primo soccorso.

Per adempiere alle osservanze previste dalla legislazione vigente ( D.Lgs. 81/2008) l'Istituto si è dotato della documentazione prevista e delle figure istituzionali atte a garantire la sicurezza degli edifici scolastici: la squadra di addetti all'emergenza composta da pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio. Inoltre vengono programmate ogni anno tutte le attività attinenti alle esercitazioni pratiche per casi di emergenza o all'approfondimento teorico dei fattori di rischio per gli alunni.

## **Area didattica ed educativa**

### **Qualità delle attività educative**

L'Istituto si rende responsabile della qualità delle attività educative programmate e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali..

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La scuola si impegna a garantire la crescita cognitiva e metacognitiva dello studente attraverso rapporti tra docenti ed alunni improntati al rispetto reciproco e all'autorevolezza. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni.

In piena considerazione dello studente, del suo profilo formativo e dei suoi bisogni, si razionalizzano i tempi dell'apprendimento con gradualità e funzionalità. Inoltre ci si impegna ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività necessarie alla propria formazione ed all'acquisizione dei crediti.

La scuola si impegna a organizzare attività di recupero, sostegno e potenziamento delle eccellenze in itinere o in momenti extracurricolari.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obblighi formativi, l'annualità, l'economicità e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Il collegio dei docenti ne delibera l'adozione.

I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

## **Progetto (POF) e Regolamento d'Istituto**

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano dell'offerta formativa elaborato dai Docenti e dal Dirigente, sulla base dell'itinerario tracciato dalle direttive ministeriali e provinciali. Esso contiene le scelte educative ed organizzative dell'Istituto e costituisce, nella forma e nel contenuto, un atto deliberativo con valore normativo per l'intera comunità scolastica. L'Istituto si impegna, nei limiti del possibile, a redigere il POF entro l'inizio delle lezioni dell'anno scolastico a cui si riferisce.

La pubblicizzazione del POF avverrà mediante pubblicazione sul sito della scuola.

Copia del POF è depositata presso l'ufficio di segreteria dell'istituto. Presso il medesimo ufficio è possibile richiedere una duplicazione del POF al costo indicato dall'apposita delibera del Consiglio di Istituto. Il POF è integrato dal Regolamento d'Istituto, che definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dai competenti organi della scuola.

Le materie oggetto del Regolamento previste dalla normativa possono essere riunite in due grandi ambiti:

- a) Regolamentazione delle risorse umane: vigilanza alunni, sicurezza, rapporti con l'utenza, coordinamento organizzativo dei consigli di classe, adattamento del calendario e dell'orario scolastico a specifiche esigenze, criteri per la formazione delle classi, per le attività parascolastiche.
- b) Regolamentazione d'uso delle risorse strumentali e strutturali: biblioteca scolastica, utilizzo attrezzature culturali, didattiche e sportive, conservazione delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei sussidi didattici.
- c) Inoltre: accettazione donazioni, adesione a reti di scuole, criteri e procedura scelte del contraente nei contratti di prestazione d'opera assegnati ad esperti esterni (DPP 74/2001).

## **Sulla Programmazione Educativa e Didattica**

L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione della Programmazione Educativa e Didattica.

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei 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 valutazione dei percorsi didattici. Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal consiglio di classe:

- a) delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- b) 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;

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

I piani di lavoro dei singoli docenti vengono resi noti attraverso la pubblicazione nel sito della scuola.

### **Sul 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 o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti dai 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, esprimere pareri e proposte, collaborare nelle attività.