

CARTA DEI SERVIZI
LICEO SCIENTIFICO STATALE “FILIPPO MASCI” CHIETI
(art. 2, comma 2, Decreto-Legge n.163 del 12/5/95 e Direttiva 27/1/94)

PREMESSA

Scopo della *Carta* è consentire all'utente di muoversi con consapevolezza negli ambiti di intervento e comprendere i reali meccanismi del funzionamento della scuola.

La *Carta* è la premessa per garantire non solo la totale trasparenza del servizio, ma anche la sua continua migliorabilità e la necessaria flessibilità ed adattabilità alle mutevoli esigenze della situazione.

La *Carta dei Servizi* si fonda su:

- Costituzione Italiana, artt. 3 – 30 – 33 – 34 – 97;
- Direttiva Ministro P.I. del 21/7/95 ;
- Contratto Collettivo Nazionale Comparto Scuola;
- Legge 241/91;
- Regolamento Autonomia Istituzioni Scolastiche DPR 8/3/99 n. 275;
- Statuto degli Studenti e studentesse DPR 24/6/98 n. 249;
- Tutela privacy Legge 675/ 96 - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - Regolamento Europeo n. 673/2016

Realizza i seguenti **principi fondamentali**:

1) Uguaglianza

Il Liceo si ispira ai dettami della Costituzione italiana e garantisce, nell'erogazione del servizio scolastico, nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Attraverso progetti specificamente dedicati all'educazione alla legalità, all'ambiente e alla cittadinanza attiva, la scuola favorisce lo sviluppo della coscienza civica dei propri alunni. La condizione di diversità, a tutti i livelli, viene considerata come risorsa ed opportunità, in uno spirito di solidarietà e rispetto della persona.

2) Imparzialità e regolarità

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

3) Accoglienza ed integrazione

L'accoglienza viene attivata mediante:

- presentazione dell'Offerta Formativa del Liceo agli alunni e alle famiglie nel periodo che precede le iscrizioni (Open day);
- accoglienza delle classi prime: attuata sia attraverso momenti specifici di incontro, sia attraverso specifiche attività finalizzate ad una corretta impostazione di un proficuo e personale metodo di studio, svolte nella prima settimana di lezione;
- istituzione di figure strumentali di supporto agli studenti che progettano interventi nei casi di Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) e coordinano sia la gestione degli strumenti di intervento per gli alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES) che le attività relative alla prevenzione della dispersione scolastica e del disadattamento adolescenziale;
- ruolo del Coordinatore di classe a cui spetta il compito di un continuo monitoraggio del percorso di ogni singolo alunno e del gruppo-classe. Il coordinatore inoltre assume l'impegno di instaurare un proficuo dialogo con le famiglie laddove se ne ravvisi l'esigenza:

L'integrazione viene attivata mediante interventi specifici, nel rispetto della normativa vigente, rivolti agli studenti. Un'attenzione speciale viene dedicata anche alle problematiche relative alla presenza di studenti stranieri. In casi particolari, la scuola si raccorda con gli enti locali, l'amministrazione scolastica, le forze dell'ordine, le articolazioni periferiche del servizio sanitario nazionale.

4) Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, il Liceo Masci accoglie le iscrizioni alle classi 1° presentate secondo i termini stabiliti dalle normative in vigore, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto, in relazione alla disponibilità logistica dell'edificio. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate.

Il Liceo, in collaborazione con le istituzioni preposte, gli enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo scolastico e la regolarità di frequenza attraverso opportuni interventi di controllo (cfr. Regolamento d'Istituto e Patto di corresponsabilità educativa)

Il Liceo, inoltre, si impegna altresì a promuovere il proseguimento degli studi a livello superiore prevenendo, da un lato, l'evasione e la dispersione scolastica e predisponendo, dall'altro, specifiche attività di orientamento ed auto-orientamento finalizzate a:

- la continuità e il raccordo fra i diversi segmenti di scolarità, dalla scuola primaria di secondo grado all'Università, realizzati attraverso contatti costanti con il territorio, con le realtà economiche e con le facoltà universitarie.
- l'accoglienza, sostegno, riorientamento, passaggio ad altri indirizzi.

La scuola si impegna, infine, ad attivare forme di recupero e di sostegno in itinere per gli alunni con difficoltà e carenze nell'apprendimento, se necessario anche ricorrendo a risorse professionali esterne. Per favorire l'inserimento nella comunità scolastica e il benessere di ciascun individuo, vengono organizzati spazi di ascolto e di counselling. Su richiesta delle famiglie e nel rispetto della normativa vigente, la scuola attiva forme di istruzione domiciliare e di formazione a distanza.

5) Partecipazione

Il Liceo incoraggia la partecipazione attraverso:

- il contributo di tutte le componenti alla gestione della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti;
- la comunicazione delle attività didattiche, curricolari ed extra curricolari, attraverso il sito internet del Liceo, il Registro elettronico;
- la comunicazione via mail con l'utenza;
- i rapporti con le strutture e gli enti del territorio

6) Efficienza e qualità

Il Liceo fonda la propria attività su criteri di efficacia e di funzionalità nell'erogazione del servizio, al fine di rispondere in modo tempestivo e costruttivo alla complessità dei bisogni formativi dell'utenza, sempre più ampia ed eterogenea. Il Liceo promuove la qualità dell'offerta formativa, definendone gli obiettivi di priorità e progettando interventi di potenziamento secondo quanto espresso nel Piano di Miglioramento.

7) Trasparenza

Il Liceo garantisce la trasparenza attraverso:

- la pubblicazione all'albo delle delibere e degli atti amministrativi, secondo i dettami della normativa vigente;
- la messa a disposizione di spazi di affissione per il personale, per gli alunni, per le organizzazioni sindacali e per la RSU, per i genitori qualora ne facessero richiesta;
- l'esplicitazione dei criteri di valutazione degli studenti, riportati nel Piano dell'Offerta Formativa, nelle programmazioni dipartimentali ed illustrati dai singoli docenti agli alunni.

8) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

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 della

personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, previsti per ciascun ordine di scuola.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito strategico per l'amministrazione che garantisce il diritto alla sviluppo professionale del singolo lavoratore e promuove iniziative di crescita di tutti gli operatori, con particolare attenzione alle tematiche della sicurezza, dell'uso delle nuove tecnologie, della comunicazione, della sperimentazione didattica e della ricerca.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, ha individuato, 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;
- accesso agli atti amministrativi;
- tutela dati sensibili.

L'INFORMAZIONE

La circolazione delle informazioni all'interno dell'Istituto, e tra questo ed i suoi utenti, è assicurata dall'affissione di documenti e altro materiale informativo all'albo della Scuola e dalla loro pubblicazione sul sito; le comunicazioni interne avvengono tramite circolari, raccolte in appositi registri e pubblicate sul Registro Elettronico e sul sito della scuola.

Sono previsti spazi ben visibili per:

bacheca sindacale; bacheca degli studenti; bacheca progetti e attività specifiche

Presso l'ingresso e presso gli Uffici sono 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.

L'Istituto ha previsto adeguate forme e modalità di comunicazione con le famiglie sui livelli di comportamento e di apprendimento dei figli e precisamente:

- incontri collegiali – periodici tra scuola e famiglia;
- colloqui individuali con i docenti;
- comunicazione telefoniche e/o scritte relative ad assenze, ritardi, profitto scolastico

L'Istituto mette inoltre a disposizione, per tutte le componenti della scuola, locali per eventuali riunioni.

ORARIO SCOLASTICO

L'intero Istituto articola l'orario scolastico in 5 giorni dal lunedì al venerdì, con la seguente scansione oraria:

1 ^a ora	08:00 – 09:00
2 ^a ora	09:00 – 09:55
3 ^a ora	10:05 – 11:00
4 ^a ora	11:00 – 11:55
5 ^a ora	11:55 – 13:00
6 ^a ora	13:00 – 14:00
Intervalli	09:55 – 10:05 11:55 – 12:00

ORARIO DEGLI UFFICI

È annualmente pubblicato sul sito del Liceo.

ORGANI COLLEGIALI

Per quanto concerne la composizione, le competenze e la funzionalità degli Organi Collegiali interni all'Istituto si rimanda a: D. D. 416/74 e successive modifiche e integrazioni ed al Regolamento di Istituto.

La scuola promuove la partecipazione democratica di tutte le proprie componenti e persegue il dialogo con il territorio, a tutti i livelli.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'Istituto si impegna a garantire un ambiente pulito, accogliente e sicuro affinché la permanenza a scuola sia confortevole e sicura per gli alunni e per il personale. Il piano di evacuazione dall'edificio, in caso di situazione di allarme o di pericolo di qualsiasi natura, in particolare di incendio o terremoto, è affisso in ogni locale.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Doglianze, disfunzioni ed ogni altro elemento che si ritenga degno di nota, potranno essere riferiti dall'utente al Dirigente Scolastico, che, dopo aver attuato le verifiche necessarie, interverrà nella maniera più opportuna e nel più breve tempo possibile per migliorare il servizio e l'efficienza dell'Amministrazione. Qualora l'utente ritenga di dover proporre un reclamo, questo deve essere espresso solamente in forma scritta, mediante e-mail e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità e firma del proponente: in questo caso, dopo aver informato l'interessato al quale è stato mosso il reclamo, il Dirigente Scolastico effettua 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 Dirigente, questi fornisce al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario. Il procedimento amministrativo per il diritto di accesso è regolato da norme di legge; per renderne più agevole e sollecito il riscontro si consiglia l'uso dell'apposito modulo disponibile in segreteria.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione, la Scuola provvede al monitoraggio del servizio tramite rilevazioni che restituisce al personale e all'utenza al fine di definire il piano annuale di miglioramento. La scuola partecipa, altresì, alle valutazioni di sistema proposte a livello regionale e nazionale (INVALSI; Scuola in Chiaro) e ne utilizza i risultati per individuare il proprio posizionamento strategico e i risultati degli apprendimenti rispetto al territorio di riferimento.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

Ci si attiene a celerità, trasparenza, contenimento dei tempi di attesa, flessibilità degli orari e si osservano gli standard specifici delle procedure citati nel D.P.C.M. 07/06/1995.

In aggiunta ed a modifica si precisa che:

- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria entro i tempi massimi stabiliti dalla legge. Si precisa inoltre che per richiedere qualsiasi certificato non è necessaria la presenza del genitore, ma è sufficiente la richiesta dell'alunno.
- L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico con gli Uffici, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

- Il rilascio avviene entro 48 ore per i certificati di iscrizione, frequenza, promozione richiesti da alunni; entro una settimana per i certificati di servizio richiesti dai docenti.
- Per i documenti depositati in segreteria, la copia è fornita entro 48 ore dalla richiesta e, per quelli depositati in presidenza, entro quindici giorni.
- Gli Uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- Per i moduli e le richieste di certificati ci si rivolge al collaboratore scolastico all'ingresso, o accedendo ai servizi del Registro Elettronico, mentre l'accesso alle stanze degli assistenti amministrativi è consentito dalle 10.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.45 alle ore 16.45 del lunedì e del giovedì ad eccezione delle prime tre settimane di agosto.
- In accordo con quanto stabilito dal D.L. n. 70 del 13 maggio 2011, sul sito istituzionale del Liceo viene pubblicato, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte, l'elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza, tranne che per quei procedimenti per i quali la produzione di atti e documenti sia prevista a norma di leggi o regolamenti pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale.
- Sul sito viene altresì pubblicato l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio con l'indicazione del relativo termine per la conclusione. Il Liceo accetta istanze e dichiarazioni per via telematica se trasmesse mediante casella di posta elettronica ordinaria e certificata, o tramite servizio a cui si accede tramite credenziali.
- L'accesso alla stanza del Direttore S.G.A. è consentito dalle ore 11.00 alle ore 12.00 dei giorni feriali (escluso il venerdì).
- **L'accesso in presidenza avviene**
 - **previo appuntamento per i genitori;**
 - **direttamente per gli studenti e i docenti dopo che il collaboratore all'ingresso abbia verificato la disponibilità;**
 - **per tutti gli altri solo previo appuntamento.**
- I diplomi sono consegnati, appena disponibili i moduli numerati. Sarà pubblicato apposito avviso sul portale
- I giorni di chiusura della scuola sono pubblicati tempestivamente sul sito Internet e sul portale.

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente *Carta* si applicano fino a quando non intervengano disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.