



**LICEO SCIENTIFICO STATALE
"LORENZO RESPIGHI"**



CARTA DEI SERVIZI

**del Liceo Scientifico Statale
"LORENZO RESPIGHI"
di Piacenza**

PREMESSA

- VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- VISTO l'art. 2, comma 1° del D.L. n° 163 del 12/05/95, convertito in Legge n° 273 del 11/07/95 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni",
- VISTO lo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi della scuola" predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica d'intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione,
- Visto il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95 relativo allo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi scolastici",

Il LICEO SCIENTIFICO STATALE "LORENZO RESPIGHI di PIACENZA

adotta il presente documento

Art. 1.

Il Liceo Scientifico Statale "Lorenzo Respighi di Piacenza, di seguito denominato Istituto, considera finalità generali del proprio operare pedagogico i principi di cui agli articoli 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Art. 2.

La seguente Carta dei Servizi, inoltre, fa propri i principi fondamentali indicati dal dispositivo ministeriale di uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà di insegnamento e formazione del personale, autonomia scolastica, garantendone la concreta attuazione con le disposizioni dei successivi capitoli.

Art. 3.

L'Istituto recepisce quale principio di riferimento per l'organizzazione della propria attività l'art.1 della Legge n° 30 del 10 febbraio 2000: "Il sistema educativo di istruzione e di formazione è finalizzato alla crescita e alla valorizzazione della persona umana, nel rispetto dei ritmi dell'età evolutiva, delle differenze e dell'identità di ciascuno, nel quadro della **cooperazione tra scuola e genitori**, in coerenza con le disposizioni in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche e secondo i principi sanciti dalla Costituzione e dalla Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo. La Repubblica assicura a tutti pari opportunità di raggiungere elevati livelli culturali e di sviluppare le conoscenze, le capacità e le competenze, generali e di settore, coerenti con le attitudini e le scelte personali, adeguate all'inserimento nella vita sociale e nel mondo del lavoro anche con riguardo alle specifiche realtà territoriali".

PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 4.

Uguaglianza e imparzialità.

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso l'adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze economiche ed organizzative degli alunni e delle loro famiglie, del giudizio di licenza rilasciato dalla scuola media inferiore, ma anche della necessità pedagogica di favorire il massimo di socializzazione possibile tra sessi, di integrazione culturale fra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse;
- b) soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cattolica, che svolgeranno attività alternative programmate dal Collegio dei Docenti;
- c) provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici, compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola, agli studenti in condizioni socio-economiche disagiate.

Art. 5.

Regolarità del servizio.

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche l'Istituto si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, ivi compresa l'informazione tempestiva delle famiglie.

Art. 6.

Accoglienza e integrazione.

L'Istituto garantisce l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, Regolamento d'Istituto e Piano dell'Offerta Formativa a tutti gli alunni nuovi iscritti e ai genitori entro il primo mese dell'anno scolastico iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari per impostare una corretta programmazione annuale educativa e didattica;
- b) iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, della devianza, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psico-fisiche e sensoriali.

Art. 7.

Iscrizioni e frequenza.

L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio, specie nei primi mesi di attività tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione e l'individuazione di conseguenti strategie didattiche mirate.

Art. 8.

Partecipazione, efficienza e trasparenza.

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni, amministrativi e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della Scuola.

Verranno, pertanto, garantiti, con modalità coerenti con i valori di cui all'art. 21 della Costituzione:

- a) una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta e di emendamento sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento di Istituto e sul P.O.F.;
- b) una bacheca generale di Istituto ove verranno mantenuti affissi in via permanente una copia di tutti i documenti e regolamenti di cui alla precedente lettera a);
- c) l'organigramma della Presidenza, il piano di evacuazione, verranno mantenuti affissi, per un minimo di 10 giorni, gli atti del Consiglio d'Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta Esecutiva;
- d) una bacheca del personale ATA contenente in via permanente l'organigramma e le mansioni;
- e) una bacheca del personale docente contenente l'organigramma dei coordinatori didattici, dei responsabili di laboratorio, di biblioteca, l'elenco del personale docente con la materia insegnata, l'orario di servizio, quello delle lezioni;
- f) una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;
- g) una bacheca degli studenti e dei genitori.

Art. 9.

Libertà di insegnamento e formazione del personale.

La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto del pluralismo culturale dei docenti della personalità degli alunni, adeguandosi al tipo di studi ed ai loro ritmi di apprendimento, tenuto conto del contesto socio-economico di riferimento.

L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative e sul confronto collegiale.

La formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e va intesa come un dovere per l'Amministrazione ed un diritto per il personale.

AREA DIDATTICA

Art. 10.

Principi generali.

L'Istituto si riconosce in una idea di scuola finalizzata a un corretto e sereno rapporto docenti/allievi, che non può e non deve ovviamente prescindere da una chiara definizione di regole comportamentali alle quali ci si deve attenere con giudizio e responsabilità da parte di tutti, se si vuole costruire un vivere civile e proficuo.

Perciò, attua una didattica attiva volta a sollecitare il pensiero produttivo dell'alunno ed una formazione polivalente, critica e orientata alla decisionalità, una valutazione formativa che renda l'alunno consapevole delle proprie lacune, delle cause che le determinano e delle possibilità di risoluzione, una valutazione quindi non intesa come semplice giudizio sull'operato terminale dell'allievo confrontato a livello di classe, ma come l'occasione di un vero e proprio esercizio di responsabilizzazione; una professionalità adeguata alle richieste di una realtà lavorativa e produttiva in continua evoluzione.

Nell'ambito dell'area didattica è prevista la presenza di organismi atti a rispondere alle esigenze culturali, formative ed educative degli alunni. Tali organismi elaborano gli strumenti adatti a raggiungere le finalità proposte nei principi generali di questa Carta.

Art. 11.

Il Consiglio d'Istituto.

Il Consiglio d'Istituto, entro il 30 settembre di ogni anno scolastico, su proposta del Collegio dei Docenti, delibera, ai sensi del DPR n° 275/99, il Piano di Offerta Formativa.

Al documento elaborato sarà data massima pubblicità alle le famiglie durante i Consigli di Classe immediatamente successivi, ed in modo particolare ai nuovi iscritti.

Una copia è depositata presso la Presidenza e se ne può richiedere la duplicazione presso la Segreteria in qualsiasi momento.

Art. 12.

Il Collegio dei Docenti.

È l'organo responsabile della qualità delle attività educative e, pertanto, garantisce la loro corrispondenza con le esigenze culturali e formative degli alunni, nell'ambito del raggiungimento delle finalità istituzionali.

Individua ed elabora gli strumenti per promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Al Collegio dei Docenti compete la deliberazione di scelta dei libri di testo, nel rispetto delle disposizioni ministeriali; attraverso un attento esame del rispetto delle fasi procedurali, garantisce l'accertamento della loro validità culturale e metodologica, la loro funzionalità al raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educativo-didattiche, nonché la rispondenza alle esigenze delle famiglie.

Relativamente alle nuove adozioni, i docenti proponenti, prima della deliberazione del Collegio dei Docenti, sono tenuti a darne informazione ai genitori, a mettere a loro disposizione il nuovo testo ed a raccogliere le eventuali osservazioni.

Art. 13.

I Consigli di Classe.

I Consigli di Classe, in una delle sedute iniziali, concorderanno le strategie per elaborare un piano di un'equa ripartizione, nell'arco della settimana, dei carichi di studio.

Entro il 15 ottobre di ogni anno i Consigli di Classe elaborano i documenti di programmazione educativo-didattica complessivo e di programmazione disciplinare, che saranno allegati al verbale e messi a disposizione di tutti coloro che ne facciano richiesta.

Art. 14.
I Docenti.

Ogni docente ha il dovere di diffondere un clima relazionale che dia fiducia e sostegno psicologico agli alunni.

Sulla scorta delle indicazioni della programmazione di classe, ogni docente stenderà la propria programmazione disciplinare che sarà allegata al registro personale e illustrata ai genitori nei consigli di classe o nelle ore di ricevimento, qualora ve ne sia richiesta.

Il calendario dei colloqui individuali dei docenti con i genitori sarà inviato direttamente alle famiglie ed affisso all'albo dell'Istituto.

Art. 15.
L'orientamento.

Per garantire un corretto orientamento professionale l'Istituto si impegna:

- a) a raccogliere il materiale di documentazione necessario, prodotto da agenzie esterne e a garantirne una adeguata diffusione fra gli studenti;
- b) a rendere stabile il rapporto con gli enti locali e le agenzie di formazione professionale;
- c) ad impegnare i Consigli di Classe affinché garantiscano, sul piano della didattica, l'educazione alla consapevolezza di sé e all'autovalutazione, la conoscenza dell'ambiente nella sua evoluzione e problematicità e l'informazione necessaria sui futuri percorsi scolastici e lavorativi che si aprono di fronte ad ogni studente alla fine del curriculum.

Art. 16.
Handicap e stranieri.

L'inserimento dei portatori di handicap e l'integrazione degli alunni disabili e stranieri verrà perseguita, nel rispetto delle norme di legge, mediante strategie e modalità attuative che dovranno essere previste nel Piano di Offerta Formativa.

AREA GIURIDICO-AMMINISTRATIVA

Art. 17.
Servizi amministrativi.

L'Istituto garantisce celerità, trasparenza, efficacia ed efficienza dei servizi scolastici, secondo la contestualità delle successive disposizioni:

- a) l'orario di ricevimento per l'utenza viene fissato dalle ore 10 alle ore 12 di tutti i giorni;
- b) il ricevimento dell'utenza nelle ore pomeridiane è fissato al mercoledì dalle ore 15 alle ore 17 e potrà essere esteso di volta in volta in presenza di

specifiche richieste ed in concomitanza con scadenze particolari (iscrizioni, esami, Collegio Docenti, ecc.);

- c) nel periodo delle iscrizioni, per distribuzione di moduli, ricevimento delle iscrizioni, a vista e procedura entro 10 minuti dalla consegna, l'orario di ricevimento è stabilito dalle ore 8,30 alle ore 13,30 di tutti i giorni lavorativi;
- d) i certificati di iscrizione verranno rilasciati, previa domanda scritta contenente i dati anagrafici, la classe frequentata, nonché l'uso cui il certificato è destinato:
 - 1. entro tre giorni lavorativi dalla presentazione della domanda per certificazioni di iscrizione e frequenza;
 - 2. entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda per certificazioni con votazione o giudizi, purché gli interessati siano in regola con i pagamenti delle tasse governative, nel caso di certificati di diploma;
 - 3. a vista i diplomi originali, sempre che siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Istituto poligrafico dello Stato e purché gli interessati siano in regola con il pagamento delle tasse governative;
- e) la Presidenza è disponibile a ricevere alunni, genitori, tutto il personale della Scuola e chiunque altro ne abbia interesse previa prenotazione, anche telefonica;
- f) la Segreteria garantirà la formazione di distinte raccolte, parallela a quelle degli originali, dei seguenti provvedimenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro cinque giorni dalla richiesta:
 - 1. testo aggiornato della Carta dei Servizi, del Piano di Offerta Formativa, del Regolamento d'Istituto e di tutti gli altri Regolamenti interni all'Istituto;
 - 2. testo dei piani didattici annuali dei Consigli di Classe;
 - 3. copia delle deliberazioni del Consiglio d'Istituto, del Collegio dei Docenti e della Giunta Esecutiva;
 - 4. indice delle deliberazioni di cui ai punti precedenti.

Art. 17.

Rapporti tra Istituto, Enti e Ditte.

Gli acquisti sono disposti con specifico atto del Dirigente Scolastico conformemente alle procedure previste dal Decreto Interministeriale n° 44 del 01/02/2001.

Art. 18.

Condizioni ambientali della scuola.

L'Istituto garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene, accoglienza:

- a) la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza dei dipendenti;
- b) in caso di scioperi indetti dai sindacati del personale Docente e/o A.T.A. o di agitazioni studentesche la scuola si impegna a garantire i servizi minimi essenziali nel rispetto delle norme di legge e contrattuali, ivi compresa

l'informazione tempestiva alle famiglie mediante affissione all'albo, circolare interna, diario personale dello studente;

- c) l'igiene dei servizi con intervento ripetuto durante la giornata lavorativa oltre che a fine attività giornaliera.

Art. 19. Sicurezza.

L'Istituto garantisce il rispetto delle norme sancite dal D.Lgs. n° 626/1994 e successive modificazioni in tema di sicurezza di tutta la comunità scolastica nel proprio ambiente di lavoro.

Annualmente il Consiglio d'Istituto delibera il "Documento di valutazione dei rischi" che è a disposizione di tutti gli operatori e gli utenti dell'Istituto che ne vogliono prendere visione

Art. 20. Privacy.

L'Istituto garantisce il rispetto delle norme sancite dal D.Lgs. n° 196/2003 in tema di privacy per tutti i dati personali e sensibili di cui viene in possesso nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali.

Art. 21. Procedura dei reclami.

La Scuola garantisce, compatibilmente con le esigenze di servizio e la natura e complessità delle questioni sollevate, forme di tutela celeri e semplificate:

- a) i reclami possono essere orali, telefonici, via fax, scritti; anche quelli orali e telefonici debbono però in un secondo momento essere sottoscritti, in quanto per essere formalizzati, devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- b) i reclami possono essere rivolti al Dirigente Scolastico, al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, al Coordinatore didattico del Consiglio di Classe, al singolo operatore, docente e non docente;
- c) l'Istituto garantisce, di norma, risposta orale, se non richiesta esplicitamente la forma scritta, immediata per le questioni semplici ovvero tempestiva, entro 48 ore, anche da parte dei singoli destinatari e risposta formale, entro 15 giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito;
- d) i reclami anonimi non sono in alcun modo considerati, tranne il caso in cui, secondo la prudente ed insindacabile valutazione del Capo d'Istituto, contengano particolari elementi circostanziali che li rendano attendibili.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta, celermente, e, comunque, non oltre quindici giorni a decorrere da quello in cui ne ha preso conoscenza.

Il Capo d'Istituto si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante verranno fornite indicazioni relative al corretto destinatario.

Quando i reclami implicano l'accesso e/o l'estrazione di documenti, i tempi di risposta sono quelli stabiliti dalla Legge n° 241/1990.

Al presente documento vengono allegati i fac-simile del modello di reclamo ed il modello di accesso e/o estrazione di documenti.

CONCLUSIONI

Art. 22.

Valutazione del servizio.

L'Istituto si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio effettuato con questionari e moduli specifici dei seguenti fattori di qualità:

- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- b) efficacia dell'attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e degli abbandoni,
- c) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori,
- d) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie,
- e) capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, statali, regionali, locali, privati,
- f) efficienza della rete informativa.

La valutazione si ispirerà al principio dell'autodiagnosi e avrà come finalità la programmazione.

Gli elementi per la valutazione del servizio riguarderanno i contesti, le strutture, i processi, gli organismi, le competenze disciplinari, le competenze pedagogiche e metodologico-didattiche dei docenti, le competenze relazionali e gestionali, il prodotto.

È esclusa ogni valutazione delle persone fisiche.

I dipartimenti e/o le commissioni di lavoro elaboreranno questionari sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici, da sottoporre all'approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto prima della somministrazione. Destinatari dei questionari sono: personale docente, educativo e ATA, studenti, genitori.

I dipartimenti e le commissioni di lavoro elaboreranno inoltre specifici indicatori di qualità relativi al contesto, al processo, al prodotto, da sottoporre agli Organi Collegiali l'approvazione e l'adozione.

La valutazione del contesto verrà effettuata attraverso l'elaborazione di indicatori in grado di ricostruire il bacino di utenza della scuola e determinare i livelli di evasione scolastica, i tempi di percorrenza, l'efficacia ed efficienza dei servizi di collegamento urbano ed extraurbano.

La valutazione delle strutture riguarderà in particolare: lo stato di manutenzione dell'edificio e degli arredi, l'esistenza di adeguate soluzioni architettoniche per disabili, lo stato di manutenzione degli spazi esterni, lo stato di efficienza di piani di evacuazione, la consistenza ed efficienza dei laboratori, della palestra e delle relative attrezzature sportive, della biblioteca e delle riviste, del livello di informatizzazione, la congruità dei servizi igienici e il

loro stato d'uso in termini d'igiene, efficienza, rapporto con numero utenti, servizi specifici per disabili.

La valutazione dei processi riguarderà i livelli di consistenza della dispersione scolastica, la regolarità del ciclo di studi, le ripetenze e gli abbandoni, i tassi di frequenza scolastica degli alunni.

La valutazione del prodotto riguarderà l'analisi del rapporto fra studenti in entrata e studenti in uscita a fine ciclo, i risultati medi di profitto in uscita, il proseguimento degli studi superiori, la collocazione sul mercato del lavoro in rapporto agli studi effettuati.

Art. 23. Attuazione.

L'adozione della Carta dei Servizi e le eventuali successive modifiche alla stessa nel tempo, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio di Istituto, devono essere sottoposte alla consultazione, con poteri di proposta di emendamenti, dei seguenti organismi: Assemblea dei Genitori, degli Studenti, del Personale ATA, Collegio dei Docenti.

Le varie componenti scolastiche possono proporre emendamenti soppressivi o integrativi.

Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, e di tutti gli altri regolamenti e del POF, in presenza di proposte di emendamenti è tenuto a pronunciarsi nella prima seduta successiva alla notifica delle proposte, con decisione motivata. Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni e da un terzo della componente docente o ATA.

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative, purché compatibili e non contrastanti con le norme vigenti, la normativa contrattuale e/o con successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.