



LICEO SCIENTIFICO PARITARIO

INDIRIZZO SPORTIVO

"HERMES"

C A R T A

S E R V I Z I

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1. PREMESSA

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

- 2.1 Partecipazione, efficienza, trasparenza e flessibilità
- 2.2 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, orientamento
- 2.3 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

3. LIVELLI E OBIETTIVI QUALITATIVI E QUANTITATIVI CUI TENDE IL SERVIZIO OFFERTO DALLA SCUOLA

- 3.1 Area didattica
 - 3.1.1 Libri di testo, strumenti didattici, compiti, rapporti con gli studenti e i genitori
 - 3.1.2 Assegnazione dei docenti alle classi
 - 3.1.3 Normazione e pianificazione dell'attività scolastica
- 3.2. Le strutture scolastiche
- 3.3. I Servizi amministrativi

4. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

5. SEGNALAZIONE DELLE DISFUNZIONI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il LICEO SCIENTIFICO SPORTIVO HERMES – in qualità di soggetto erogatore di un servizio pubblico – rende noto agli utenti:

- i principi e gli indirizzi generali a cui si ispira l'attività didattica, amministrativa e gestionale;
- i livelli e gli obiettivi qualitativi e/o quantitativi ai quali tendono le attività della struttura organizzativa;
- i meccanismi approntati per monitorare le attività svolte;
- i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni.

La Carta si ispira ai valori della Costituzione Italiana (art. 3, 33 e 34) ed è coerente con i principi contenuti nello “Schema generale di riferimento della carta dei servizi scolastici” di cui al DPCM del 7/6/1995, nello Statuto degli studenti del '98, DPR 275/99 sull'autonomia e nel Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

In base ai principi generali della Costituzione italiana, la scuola informa la propria attività amministrativa e gestionale ai principi di:

- UGUAGLIANZA per sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.
- IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ. I soggetti del servizio scolastico si impegnano in particolare ad agire secondo criteri di obiettività ed equità e a garantire la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme di legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.
- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE dei genitori e degli studenti, con particolare riguardo, per questi ultimi, alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

2.1. Partecipazione, efficienza, trasparenza e flessibilità

L'attuazione della "Carta" è responsabilità comune dell'istituzione scolastica e del suo personale, dei genitori e degli studenti ed è garantita da una gestione partecipata della scuola. A tal fine la scuola adotta per i propri organi collegiali – consiglio di istituto, consiglio di classe, collegio dei docenti - regolamenti e procedure di funzionamento improntate a principi di efficacia e trasparenza, così da favorire la partecipazione di tutte le componenti a tutte le decisioni rilevanti per la vita della scuola.

L'attività scolastica si uniforma anch'essa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità, con particolare riferimento all'attività didattica, all'offerta formativa integrata, all'organizzazione dei servizi amministrativi e all'orario di servizio del personale.

Per garantire nel tempo il mantenimento degli standard di servizio, la scuola garantisce e organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

La scuola si impegna a favorire le attività extrascolastiche che contribuiscono a realizzare 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.

Come strumento di partecipazione la scuola chiede alle famiglie il versamento di un contributo volontario di entità prestabilita dal Consiglio di Istituto, a integrazione dei fondi messi a disposizione delle amministrazioni pubbliche. L'importo di tale contributo viene iscritto nel Programma annuale e il suo utilizzo è rendicontato alle famiglie con specifica comunicazione, in sede di consuntivo. Previa deliberazione motivata del Consiglio d'Istituto, la scuola si riserva inoltre di chiedere agli interessati un concorso alle spese per l'attuazione di singoli progetti extracurricolari.

La scuola può altresì disporre, sotto varie forme, di agevolazioni per alunni particolarmente bisognosi e favorire concrete manifestazioni di solidarietà nei casi particolarmente gravi.

2.2. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, orientamento

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande l'utente ha il diritto di veder considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari ecc.) tra quelli in base ai quali vengono selezionate le domande da accogliere.

L'istituto professionale, in particolare, si impegna a operare per soddisfare la domanda di istruzione di indirizzo classico del quartiere in cui è ubicata la sede della scuola e delle aree confinanti, raccordandosi con altri istituti statali di indirizzo analogo operanti nelle vicinanze per gestire eventuali eccessi di domanda.

L'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono favoriti con interventi di prevenzione del disagio e di controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.

L'orientamento, con particolare riguardo a quello in uscita, è assicurato da specifiche iniziative.

2.3. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

Il POF 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, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

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

3. LIVELLI E OBIETTIVI QUALITATIVI E QUANTITATIVI CUI TENDE IL SERVIZIO OFFERTO DALLA SCUOLA

3.1 Area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e formative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola si avvale anche di esperti esterni per particolari attività e funzioni.

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

3.1.1 Libri di testo, strumenti didattici, compiti, rapporti con gli studenti e i genitori

La scuola seleziona i libri di testo e le strumentazioni didattiche in base alla loro validità culturale, alla funzionalità educativa - con particolare riguardo agli obiettivi formativi - e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, per quanto possibile, soluzioni idonee a un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Il docente assegna i compiti da svolgere a casa in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. Nel rispetto degli obiettivi formativi, il docente deve tendere altresì ad assicurare agli studenti un'adeguata disponibilità di tempo libero.

Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione.

I genitori hanno il diritto/dovere di conferire periodicamente con i docenti per acquisire informazioni sull'andamento scolastico degli studenti e sui problemi che si manifestino nel corso dell'attività didattica. A tal fine la scuola impegna i docenti a orari di ricevimento di

frequenza e durata adeguata al numero di classi e di studenti, assicurando almeno un ricevimento pomeridiano per ogni trimestre o quadrimestre.

3.1.2 Assegnazione dei docenti alle classi

L'assegnazione dei docenti alle classi è effettuata in via provvisoria in tempi compatibili con la scelta dei libri di testo per l'anno successivo.

Il Dirigente scolastico procede all'assegnazione definitiva, sentite le proposte del Collegio dei docenti e tenendo conto in primo luogo della continuità didattica, a condizione che l'interazione docente-classe sia stata in passato proficua.

Cerca parimenti di tutelare le classi che abbiano subito, in passato, una consistente discontinuità didattica. Prende inoltre in considerazione il "curriculum" e i "desiderata" del docente.

3.1.3 Normazione e pianificazione dell'attività scolastica

In ottemperanza agli obblighi di legge e in base ai contenuti della Carta, la scuola adotta, aggiorna e rende pubblici, previa consultazione delle componenti studenti e genitori, il Regolamento di Istituto e il Piano dell'Offerta Formativa (POF). In attuazione di quest'ultimo documento, la scuola elabora il Programma annuale (Bilancio) e la Progettazione/Programmazione didattica relativa alle classi e alle singole discipline.

Il Regolamento d'Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- domande di iscrizione e trasferimenti;
- vigilanza sugli studenti;
- regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- sanzioni disciplinari;
- uso degli spazi, dei laboratori;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- rapporti del personale scolastico con studenti e genitori;
- comitato degli studenti e dei genitori;
- funzionamento degli Organi collegiali;
- formazione e contrazioni delle classi;
- viaggi d'istruzione e visite culturali;

Il POF contiene le scelte educative e formative della scuola e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso definisce anche misure organizzative in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dal Collegio dei docenti sulla base dei criteri generali indicati dal Consiglio d'istituto. Il POF pianifica la didattica curricolare ed extracurricolare, le attività di sostegno, di recupero, di orientamento, di educazione alla salute, di formazione integrata e di valutazione complessiva delle attività didattiche.

Il POF va redatto e adottato annualmente in tempo utile per consentire una scelta razionale e consapevole e comunque prima dell'inizio dell'anno scolastico di riferimento.

La Progettazione/Programmazione didattica, elaborata dai Consigli di classe e dai singoli docenti coordinati per aree disciplinari, individua i percorsi formativi sulla base dei principi e delle scelte del POF e nel rispetto della libertà d'insegnamento.

La programmazione didattica va redatta e approvata entro la data di svolgimento del primo consiglio di classe con tutte le componenti, così da poter essere illustrata in quella circostanza ai rappresentanti di genitori e studenti.

La Programmazione educativa e didattica 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".

Il **Programma annuale** (Bilancio) è il documento contabile che illustra gli obiettivi da realizzare, le risorse disponibili e la loro puntuale destinazione nei vari progetti e attività in coerenza con le previsioni del POF.

Il Programma, munito del visto dei revisori dei conti, è approvato di regola non oltre il 14 febbraio.

3.2 Le strutture scolastiche

La scuola ha sede in Monza, possiede una capienza massima totale sulle sedi di proprietà di **18 classi**, 2 uffici di direzione-amministrativi 1 zona-locali reception.

La scuola si avvale, all'occorrenza, di sedi succursali. Alla data di approvazione della presente Carta è attiva la sede succursale per i percorsi IFP.

La scuola svolge altresì una costante azione per ottenere dall'Amministrazione provinciale la manutenzione ordinaria e straordinaria e un continuo adeguamento degli stabili e delle loro pertinenze alle norme vigenti e alle esigenze tecnico-funzionali dell'attività didattica curricolare ed extracurricolare svolta nell'istituto.

Per quanto di sua competenza, la scuola si impegna ad assicurare l'efficienza delle strutture esistenti, adeguando tempestivamente le attrezzature alle esigenze del servizio.

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 è impegnato a garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

Il Dirigente scolastico può concedere a terzi l'utilizzazione temporanea e precaria dei locali dell'istituto, a condizione che ciò sia compatibile con i fini istituzionali della scuola, sulla base di criteri stabiliti dal Consiglio di istituto.

3.3 Servizi amministrativi

La scuola si impegna ad adottare standard amministrativi improntati a trasparenza, flessibilità, efficienza e celerità. A tal fine individua, per ogni procedimento amministrativo, un soggetto responsabile; in mancanza di una formale individuazione, il responsabile è il Dirigente scolastico. In ogni atto di certificazione è indicato il nome del compilatore.

Il rilascio di certificati e documenti è effettuato durante il normale orario di apertura della segreteria al pubblico, di regola entro il tempo massimo di due giorni lavorativi. I certificati di servizio dei docenti sono rilasciati entro il termine massimo di tre giorni. Peraltro, gli utenti sono invitati a utilizzare, ove possibile, l'autocertificazione.

Il nullaosta al trasferimento in altro istituto viene rilasciato in non meno di tre giorni, per consentire un confronto con i docenti interessati ed eventuali approfondimenti.

I documenti di valutazione sono consegnati entro il termine di tre giorni dalla loro compilazione direttamente dal capo di istituto ovvero dal docente da questi incaricato.

L'emissione dei mandati di pagamento e degli ordini di incasso avviene entro dieci giorni dal perfezionamento dei relativi procedimenti amministrativi.

Per favorire la trasparenza e la rapidità di comunicazione, la scuola si impegna a utilizzare gli strumenti telematici, oltre agli strumenti ordinari, quali comunicazioni in classe e/o al domicilio di studenti e rappresentanti e affissione nelle bacheche della scuola.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta. In particolare, l'addetto al telefono comunica all'interlocutore il suo nome e la sua qualifica e o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Lo studente maggiorenne esercita direttamente tale diritto, residuando tuttavia ai propri genitori il diritto di accesso laddove l'oggetto rivesta carattere economico.

Richieste e ricevute di copie di documenti sono di regola redatte su modulo predisposto dalla scuola; i tempi di rilascio delle copie sono funzione delle caratteristiche e del numero dei documenti da riprodurre e vanno dai tre ai trenta giorni.

4. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Dei risultati dei questionari va data ampia informativa ai soggetti consultati – eventualmente anche tramite un pubblico dibattito – indicando, se possibile, quali azioni intende intraprendere la scuola per rimuovere la cause dei disservizi eventualmente emersi. Il Consiglio d'istituto esprime periodicamente le sue valutazioni sull'andamento delle attività scolastiche.

\Disposizioni applicative e ulteriori sono contenute nel Regolamento d'Istituto.

5. SEGNALAZIONE DELLE DISFUNZIONI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax 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, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere 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. Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.