



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

1. Questa carta dei servizi si ispira agli articoli 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica Italiana e all'art. 149 del Trattato dell'Unione Europea.
2. Alla luce di tali principi, si riconosce come obiettivo fondamentale della scuola quello di assicurare un'istruzione di qualità, che garantisca ad ogni alunno il massimo sviluppo possibile della propria formazione culturale e civile.

Articolo 1

(Uguaglianza e imparzialità)

1. La scuola garantisce il rispetto del principio di uguaglianza, che comporta:
 - a) l'accettazione e il rispetto della personalità dello studente, quali che ne siano le condizioni personali, sociali e culturali;
 - b) la valorizzazione delle caratteristiche personali di ciascuno;
 - c) la risposta alle sue specifiche esigenze attraverso una programmazione didattica personalizzata.
2. La scuola dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni in condizioni di svantaggio, per i quali promuove specifiche iniziative di recupero e sostegno, le cui modalità sono definite dal piano dell'offerta formativa e dalla programmazione didattica dei consigli di classe, sulla base delle risorse umane e materiali assegnate dall'Amministrazione scolastica.
3. La scuola si impegna a favorire, attraverso specifiche iniziative, la piena esplicazione delle capacità dei ragazzi motivati e dotati.
4. L'assegnazione degli alunni alle singole classi è disposta dal dirigente scolastico nel rispetto dei criteri stabiliti dal consiglio d'istituto, che prevedono, di norma, l'equa eterogeneità dei gruppi.
5. L'imparzialità di trattamento è garantita dal rispetto puntuale della normativa generale, delle procedure interne riguardanti l'area didattica e delle norme regolamentari relative ai servizi amministrativi ed ausiliari.

Articolo 2

(Regolarità del servizio)

1. Il dirigente si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio, nei limiti consentiti dal dettato legislativo e dalle norme contrattuali di gestione del personale.
2. Il personale docente e non docente è assegnato alla scuola dall'amministrazione scolastica centrale e provinciale, alla quale spetta la responsabilità di garantirne la presenza all'inizio dell'anno scolastico.
3. In materia di personale, al dirigente scolastico spetta la stipula di contratti a tempo determinato su posti rimasti scoperti, non superiori a sei ore, e per supplenze temporanee di breve durata. A tale adempimento il dirigente provvede seguendo le procedure fissate dalle disposizioni ministeriali che regolano la materia.



4. La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio scolastico è a cura e carico dell'amministrazione provinciale. Il dirigente assicura fattiva collaborazione e tempestiva segnalazione di problemi o esigenze e, avvalendosi dei fondi finalizzati, accreditati annualmente dall'Amministrazione provinciale, la sollecita esecuzione degli interventi di minuto mantenimento.
5. In caso di sciopero del personale, il dirigente provvede a informarne le famiglie; qualora il personale abbia reso dichiarazione volontaria di adesione o non adesione, egli specifica, nel contempo, in quale misura può essere garantito il servizio con l'utilizzo del personale non scioperante.
6. Nelle situazioni di emergenza, il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

Articolo 3

(Accoglienza e integrazione)

1. L'accoglienza degli alunni che accedono alla scuola superiore, con particolare riguardo alle esigenze di integrazione degli alunni stranieri, dei soggetti diversamente abili e dei ragazzi in condizioni di svantaggio socio-culturale, soggetti a disturbi specifici di apprendimento o a rischio di dispersione, è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel Piano dell'offerta formativa.
2. Tali iniziative di integrazione e di prevenzione della dispersione scolastica si attuano sia attraverso attività didattiche finalizzate, sia mediante la ricerca di collaborazioni interistituzionali.
3. La scuola mantiene una collaborazione regolare e continua con le scuole medie del territorio, al fine di assicurare il raccordo pedagogico e curricolare e la facilitazione del passaggio alla scuola superiore.
4. L'incontro fra i genitori dei nuovi iscritti e la conoscenza dei docenti della classe sono assicurati attraverso un momento di incontro assembleare programmato per la fase iniziale dell'anno scolastico.

Articolo 4

(Diritto di scelta, obbligo formativo e frequenza)

1. La scuola promuove tempestive iniziative di informazione sulla propria offerta formativa, per consentire ai genitori una scelta ponderata e meditata.
2. L'iscrizione degli alunni è consentita nei limiti dei contingenti numerici definiti annualmente dal dirigente in funzione della disponibilità di spazi; in caso di eccedenza delle domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, il Consiglio d'Istituto delibera i criteri di ammissione.
3. La regolarità della frequenza e l'adempimento dell'obbligo formativo sono oggetto di controllo continuo, a cura dell'ufficio di segreteria, dei docenti e della presidenza. Nei casi di frequenza irregolare, il dirigente provvede a sensibilizzare le famiglie e, in caso di persistente inadempimento, ad interessare le autorità competenti; promuove, nel contempo, specifiche iniziative di prevenzione.



Articolo 5

(Partecipazione, efficienza, trasparenza)

1. La scuola rispetta le norme in materia di trasparenza, contenute nel Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.
2. La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali; il dirigente scolastico ne coordina le attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge.
3. La partecipazione dei genitori e degli studenti alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (consigli di classe, consiglio d'istituto, comitato dei genitori, comitato degli studenti), sia in assemblee di classe, di sezione o di istituto, o in altre forme di incontro su temi di interesse.
4. L'uso delle strutture fuori dall'orario di servizio scolastico per attività di rilievo sociale e culturale è deliberato dal consiglio d'istituto.
5. Nei limiti delle possibilità, consentite dal contratto di lavoro del personale, la scuola adotta modalità di turnazione, intese a garantire la massima agibilità dell'edificio e l'accesso agli uffici di segreteria in orari compatibili con le esigenze degli utenti.

Articolo 6

(Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale)

1. Ogni docente è impegnato a ricondurre la propria personale attività didattica al piano dell'offerta formativa, alla Carta dei servizi, al Regolamento d'Istituto, alle linee programmatiche fissate dal collegio dei docenti, dal consiglio di classe e dal gruppo di lavoro dei docenti della propria disciplina. Tali impegni programmatici, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno il fine di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto delle indicazioni nazionali, e costituiscono il quadro di riferimento per il legittimo esercizio della libertà di insegnamento.
2. La scuola promuove l'organizzazione di corsi di aggiornamento, ricercando a questo scopo la collaborazione delle altre scuole del territorio, e garantisce la partecipazione di tutti i dipendenti alle iniziative di formazione promosse dall'amministrazione scolastica.

Articolo 7

(Area didattica)

1. La scuola esplicita gli obiettivi della propria attività didattica ed educativa nel piano dell'offerta formativa. Il piano è elaborato dal collegio dei docenti, previa consultazione delle altre componenti scolastiche, ed è adottato dal consiglio d'istituto. Viene rivisto e adattato annualmente.
2. Il regolamento d'istituto, nelle parti in cui definisce le modalità di utilizzo dei laboratori e le norme di comportamento degli studenti e del personale, rispetta i principi fissati nel piano dell'offerta formativa.
3. I consigli di classe e i singoli docenti, nella prima fase dell'anno scolastico, elaborano la propria programmazione didattica. Questa impegna i docenti, gli studenti e le famiglie a collaborare nel perseguimento delle mete formative e culturali ivi indicate.



4. I documenti di programmazione didattica vengono pubblicati sul sito web dell'istituto e vengono illustrati e discussi dai docenti con gli studenti e i genitori in un'apposita riunione del consiglio di classe.
5. Nel caso in cui, per problemi o esigenze sopravvenute, i docenti ritengano di dover apportare significative correzioni alla programmazione didattica, vengono rispettate le modalità di comunicazione, di cui al precedente comma 4.
6. Gli studenti e i genitori, sulla base dell'informazione ricevuta, sono tenuti a collaborare attivamente, affinché gli obiettivi formativi, definiti nella programmazione didattica, siano effettivamente raggiunti.
7. Per promuovere tale collaborazione, gli insegnanti si rendono disponibili per colloqui individuali, in un giorno della settimana e nell'orario da loro stessi indicato, previo appuntamento.
8. Nella comunicazione con gli studenti, gli insegnanti hanno cura di esplicitare gli obiettivi didattici perseguiti nei diversi momenti del loro lavoro, al fine di promuovere la loro consapevole partecipazione.
9. Nel rapporto con gli studenti i docenti rispettano il codice di comportamento contenuto nel regolamento d'istituto.

Articolo 8 **(Servizi amministrativi)**

1. L'ufficio di segreteria riceve il pubblico tutti i giorni dalle ore 10 alle ore 12 e, in casi particolari e/o necessari, anche in orario pomeridiano. L'orario di apertura dello sportello è fissato dal direttore dei servizi generali e amministrativi, privilegiando le fasce orario che facilitano l'accesso dell'utenza.
2. Il dirigente scolastico riceve il pubblico il lunedì e giovedì, dalle ore 10 alle ore 12, e in altri giorni su appuntamento, da concordare telefonicamente.
3. L'orario di apertura dell'edificio scolastico è esposto all'albo dell'istituto ed è pubblicato sul sito web, unitamente all'organigramma degli uffici e degli organi collegiali.
4. Tempi e modalità di espletamento delle pratiche amministrative sono pubblicati in un'apposita sezione del sito web dell'Istituto. Le procedure, oltre a rispettare leggi e regolamenti, obbediscono ai principi di trasparenza, parità di trattamento, efficienza e celerità nell'espletamento delle pratiche.
5. Sono predisposti spazi per l'affissione di comunicazioni interne, di informazioni sindacali e di altro materiale. Ai diversi destinatari delle informazioni sono riservati distinti spazi in bacheca e nel sito internet della scuola.

Articolo 9 **(Condizioni ambientali della scuola)**

1. Il mantenimento dell'igiene e della pulizia dei locali scolastici e degli spazi esterni è affidato alla diligenza degli addetti e alla buona educazione degli studenti.
2. Le modalità di erogazione dei servizi di pulizia e di riordino dei locali sono stabiliti dal direttore dei servizi generali e amministrativi, sulla base della vigente normativa.



3. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che la giornata scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza. A tal fine, il dirigente scolastico:
 - a) emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza e della prevenzione dei comportamenti pericolosi;
 - b) informa gli studenti e il personale sulle norme di sicurezza da rispettare, nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza;
 - c) assicura, in proprio e con il concorso dell'amministrazione scolastica, la formazione del personale sui temi della sicurezza.
4. Il documento di valutazione dei rischi è depositato in presidenza; le norme per la gestione delle emergenze sono affisse in ciascuna aula e sono pubblicate sul sito web della scuola.
5. La scuola dispone di un edificio unico; oltre alle aule destinate all'attività didattica ordinaria, ai locali adibiti all'attività amministrativa e ai servizi, dispone di:
 - aula magna
 - biblioteca
 - sala professori
 - laboratori informatici
 - laboratori scientifici
 - palestra
 - planetario
 - osservatorio astronomico
6. Tutti i locali sono accessibili ai disabili con ascensore.

Articolo 10

(Procedura dei reclami e valutazione del servizio)

1. Presentare reclami è un diritto riconosciuto a tutti gli utenti, siano essi studenti o genitori.
2. I reclami degli utenti costituiscono un prezioso elemento conoscitivo per la valutazione del servizio. Inoltre, essi costituiscono, nel loro insieme, una manifestazione delle esigenze degli utenti, che gli organi collegiali devono tener presente nella programmazione delle attività scolastiche.
3. Il reclamo può essere presentato:
 - a) in forma scritta, tramite qualsiasi strumento di comunicazione;
 - b) in forma orale, al dirigente scolastico, che è tenuto a prenderne nota.
4. I reclami in forma anonima non sono ammessi.
5. Il dirigente scolastico si impegna a:
 - a) verificare la fondatezza di ogni reclamo;
 - b) assumere celermente iniziative utili a far cessare i disservizi che ne hanno costituito l'oggetto;
 - c) coinvolgere il personale scolastico interessato, perché intraprenda le azioni di propria competenza;
 - d) rispondere in modo circostanziato a chi lo ha proposto, entro i termini stabiliti dalla normativa vigente.



LICEO SCIENTIFICO STATALE "A. Genoino"

Via E. Di Marino 12 ~ 84013 CAVA DE' TIRRENI (SA) ~ Tel. / Fax 089 464459
C.F. 80023570650 ~ Cod. Scol. SAPS09000C ~ 52° Distretto Scolastico



6. Il dirigente riferisce sui reclami ricevuti al collegio dei docenti, al consiglio d'istituto e all'assemblea del personale ATA, affinché tutte le componenti scolastiche possano concorrere al superamento dei disservizi segnalati.
7. Il piano dell'offerta formativa prevede strumenti di valutazione del servizio, nei suoi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, e del grado di soddisfazione degli utenti.

Articolo 11 **(Attuazione)**

1. Le indicazioni contenute nella presente carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano mutamenti organizzativi o disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o nelle direttive del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca.