



MINISTERO DELL' ISTRUZIONE E DELLA RICERCA
LICEO SCIENTIFICO STATALE

"Gian Pietro Ballatore"

Via Alfredo Oriani, n. 7 – Tel. 0923934095 Fax 0923670879

C. F. 91017600817 – TPPS120001@istruzione.it

91026 - MAZARA DEL VALLO



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA	pag. 3
PARTE 1^a – LA scuola	
1.1 Presentazione	pag. 4
1.2 Finalità	pag. 4
1.3 Principi fondamentali	pag. 5
1.4 Struttura	pag. 6
PARTE 2^a – SERVIZI	
2.1 Contratto formativo	pag. 9
2.2 Competenza degli operatori interni ed esterni.....	pag. 10
2.3 Organizzazione didattica.....	pag. 18
2.4 Servizi di segreteria.....	pag. 20
PARTE 3^a – REGOLAMENTO DI ISTITUTO	
3.1 Vigilanza sugli studenti.....	pag. 27
3.2 Comportamento degli studenti e regolamentazione.....	pag. 27
3.3 Valutazione del servizio.....	pag. 32
PARTE 4^a – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ	
4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti.....	pag. 33
4.2 Presentazione reclami.....	pag. 33
4.3 Organismi di controllo e verifica.....	pag. 34
4.3.1 <i>Rapporti con le Famiglie</i>	pag. 34
4.3.2 <i>Comitato Qualità</i>	pag. 34
4.3.3 <i>Gruppo di verifica ispettiva interna</i>	pag. 34

PREMESSA

*Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della **Scuola** e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.*

*Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla **Scuola** preposti alla tutela dello studente e le procedure per la presentazione di reclami contro atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con l'erogazione del servizio.*

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della nostra scuola attraverso la conoscenza, la scelta e la verifica.

Il Dirigente Scolastico

PARTE 1^a – LA SCUOLA

1.1 PRESENTAZIONE

La **Scuola** si trova a Mazara del Vallo ed è ubicata su due plessi. Il plesso centrale, in via Oriani n 7, dove si trovano gli uffici e le classi del triennio e il plesso staccato in via Toscanini n 56, dove si trovano le classi del biennio. Entrambi i plessi sono ubicati vicino al centro e a pochi passi dalla stazione ferroviaria.

Il Liceo Scientifico è stato istituito il 1° ottobre 1957 come sezione aggregata del Liceo Classico Statale “G. G. Adria” di Mazara con sede presso il palazzo dei Gesuiti. Nel 1972 ha acquistato autonomia giuridica ed amministrativa ed è stato intitolato a Gian Pietro Ballatore.

Ad oggi accoglie circa 730 alunni suddivisi in 31 classi ed offre a tutti diverse attività curricolari ed extra-curricolari presentate nel *Piano dell’Offerta Formativa* (per ulteriori dettagli si veda il *Piano dell’Offerta Formativa*).

Il Liceo Scientifico ha inteso qualificare negli ultimi anni la propria offerta formativa in sintonia con la vocazione del territorio.

Il territorio di Mazara del Vallo è morfologicamente tra i più vari della Sicilia occidentale, con notevoli potenzialità ambientali e turistiche.

L’agricoltura è in condizioni di stasi, nonostante l’ottima qualità delle produzioni. La pesca, con il suo indotto, costituisce il settore trainante dell’intera economia mazarese.

Il Liceo Scientifico, nel tentativo di dare risposte concrete alle esigenze scaturenti dalla società mazarese, si propone di formare giovani capaci di leggere la realtà, di interpretarla, di modificarla, capaci di governare i cambiamenti, capaci di affrontare i fenomeni della complessità, generati dalla mondializzazione dell’economia, dalle innovazioni tecnologiche, dalle nuove istanze multiculturali e multietniche del villaggio globale.

1.2 FINALITÀ

La finalità generale della **Scuola** è la formazione integrale degli studenti, della loro crescita etico-relazionale e culturale, che permetta loro di acquisire comportamenti propri di cittadino consapevole che sviluppi le proprie capacità ed abilità cognitive.

A tal fine il Liceo Scientifico si propone di:

- Fornire una solida ed ampia formazione culturale che sintetizzi il sapere scientifico ed il sapere umanistico.

- Formare coscienze critiche e responsabili, capaci di interrogare ed interrogarsi, di valutare e di valutarsi, di intervenire nella realtà, di rispondere alle sue sfide ed alle sue esigenze, di affrontare le trasformazioni della società multietnica e multiculturale.

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale sia degli utenti. Si ispira agli articoli n° 3 - 30 - 33 - 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

UGUAGLIANZA

*La **Scuola** si impegna a garantire che non avvenga alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico.*

IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

*Tutto il Personale della **Scuola** si impegna ad agire secondo i criteri di obiettività ed equità garantendo regolarità nello svolgimento della vita scolastica.*

ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

*La **Scuola** favorisce la continuità tra i diversi ordini delle Istituzioni, curando i rapporti con le altre scuole del territorio con le quali spesso si realizzano iniziative comuni a garantire l'accoglienza dei genitori e degli studenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase d'ingresso delle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.*

DIRITTI DEGLI STUDENTI

*La **Scuola** riconosce il diritto all'istruzione e all'educazione di tutti gli studenti, come presupposto fondamentale dell'esercizio di diritto di cittadinanza italiana.*

PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

*La **Scuola** si impegna ad erogare i suoi servizi con regolarità e continuità, applicando le norme sancite dalla legge. Nella cultura della trasparenza è compito della Scuola semplificare tutte le procedure, informare correttamente e celermente, promuovere la partecipazione di tutte le componenti. Tutte le attività della Scuola e particolarmente*

l'orario di servizio rispondono a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi e dell'attività didattica in corrispondenza ai bisogni dell'utenza.

Gli Enti locali e l'Istituzione scolastica devono impegnarsi a partecipare alla gestione della scuola promuovendola come centro culturale, sociale e civile.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Programmazione assicura il rispetto della libertà d'insegnamento e garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi nazionali.

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

1.4 STRUTTURA

L'erogazione dei servizi scolastici e complementari è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- Dirigente Scolastico
- Consiglio di Istituto
- Giunta esecutiva
- Direttore dei Servizi Generale ed Amministrativi
- Assistenti amministrativi
- Collaboratori scolastici
- Assistenti Tecnici
- Incarichi specifici
- Collaboratori del Dirigente Scolastico
- Funzioni Strumentali
- Team Qualità
- Coordinatore di plesso
- Comitato di valutazione
- Staff del dirigente scolastico
- Responsabile del servizio di prevenzione e protezione
- Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza
- R.S.U.

- Collegio dei docenti
- Dipartimenti
- Consigli di classe
- Coordinatori
- Docenti
- Referenti di progetti

La struttura logistica della **Scuola** è costituita da:

- ◆ **BIBLIOTECA**, attrezzata con circa 6000 volumi e sala di lettura, il cui funzionamento è disciplinato da criteri generali stabiliti dal Consiglio di Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, in modo da assicurare:
 - a) l'accesso alla biblioteca da parte dei docenti e degli studenti;
 - b) modalità agevoli di accesso al prestito e alla consultazione.

Poiché il responsabile della biblioteca è un insegnante, l'orario di apertura della biblioteca può subire delle modifiche, tali modifiche verranno comunicate agli studenti con circolari, verranno affisse all'albo, all'entrata della scuola, sulla porta della biblioteca, in ogni classe.

- ◆ **N 2 LABORATORI DI INFORMATICA** il cui funzionamento è regolato dal Consiglio di Istituto in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente.
- ◆ **N 1 LABORATORIO LINGUISTICO** il cui funzionamento è regolato dal Consiglio di Istituto in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente.
- ◆ **N 2 LABORATORI DI FISICA** il cui funzionamento è regolato dal Consiglio di Istituto in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente.
- ◆ **N 2 LABORATORI DI SCIENZE** il cui funzionamento è regolato dal Consiglio di Istituto in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente.
- ◆ **N 1 LABORATORIO DI CHIMICA** il cui funzionamento è regolato dal Consiglio di Istituto in modo da facilitarne l'uso da parte degli studenti per studi e ricerche con la presenza di un docente.
- ◆ **N 2 AULE DI DISEGNO**
- ◆ **N 1 AULA CONFERENZE CON SCHERMO GIGANTE E PARABOLA SATELLITARE**

Nel rispetto della legislazione più recente per la sicurezza sul lavoro (legge 626/94), la *Scuola* ha predisposto il Piano della sicurezza e tiene sotto controllo la sicurezza degli ambienti, cercando di apportare o far apportare tutte le modifiche ed ammodernamenti necessari; in particolare è dotata di efficienti piani antincendio ed ha adeguato tutti gli impianti elettrici.

La *Scuola* si è molto impegnata e mantiene il proprio impegno per l'eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Tutti i piani sono dotati di servizi igienici. In ogni aula sono presenti prese elettriche a norma CEI.

PARTE 2^a – SERVIZI

2.1 CONTRATTO FORMATIVO

L'azione educativa presuppone il coinvolgimento interattivo di tre elementi – **ALLIEVO, DOCENTE e GENITORE** – tutti e tre corresponsabili della sua riuscita.

Perché la responsabilità venga condivisa è necessario che i docenti rendano partecipi allievi e genitori degli obiettivi che si propongono di raggiungere con la classe nel suo insieme e con i singoli, e di come intendano farlo. Si darà così modo all'allievo di essere non oggetto del processo educativo, ma soggetto cosciente e dunque attivo e corresponsabile; ai genitori di partecipare in modo propositivo e valutativo, collaborando, secondo i propri mezzi e capacità, per rendere attuabile e soddisfacente l'azione educativa all'interno della scuola.

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 nell'attività.

Il Collegio dei Docenti nella *Programmazione d'Istituto* formula gli obiettivi educativi e didattici in relazione all'utenza nel suo insieme, dà criteri di valutazione comuni e programma un insieme di attività adeguate sia ai bisogni degli studenti, sia alle proprie risorse umane, logistiche ed economiche. I docenti, nelle singole programmazioni, declinano gli obiettivi proposti dal collegio adeguandoli alla conformazione delle diverse classi, mettono in atto i progetti che ritengono praticabili e proficui secondo le esigenze riscontrate e le strategie opportune per consentire ai propri studenti di seguire il percorso previsto per ognuno. Obiettivi, progetti e strategie saranno esplicitati agli studenti, in modo da coinvolgerli in prima persona e da chiarire i criteri secondo cui viene valutata la loro partecipazione e i loro progressi. I genitori avranno l'opportunità

di intervenire, valutando e agevolando l'azione didattica in corso. La **CARTA DEI SERVIZI**, che comprende sia la *Programmazione d'Istituto*, sia le singole programmazioni, è il documento previsto per facilitare lo scambio di informazioni e la collaborazione.

2.2 COMPETENZA DEGLI OPERATORI INTERNI ED ESTERNI

DIRIGENTE SCOLASTICO

- promuove e coordina le attività dell'Istituto;
 - presiede alla gestione unitaria di tutte le attività scolastiche;
 - assicura l'esecuzione delle deliberazioni degli Organi Collegiali;
 - esercita le specifiche funzioni di ordine amministrativo di sua competenza;
- in particolare:
- ha la rappresentanza legale dell'Istituto;
 - presiede tutti gli Organi Collegiali (tranne il Consiglio di Istituto);
 - procede alla formazione delle classi, all'assegnazione ad esse dei docenti, alla formulazione dell'orario;
 - promuove e coordina insieme al Collegio dei Docenti le attività didattiche, di sperimentazione e di aggiornamento nell'ambito della scuola;
 - coordina il calendario delle assemblee nell'istituto;
 - adotta o propone i provvedimenti resi necessari da inadempienze o carenze del personale docente e non docente;
 - tiene i rapporti con l'amministrazione centrale e periferica, con gli enti locali e con gli organi del Distretto Scolastico;
 - cura i rapporti con gli specialisti che operano sul piano medico-pedagogico;
 - cura l'attività di esecuzione delle norme giuridiche e amministrative riguardanti studenti e docenti, compresi la vigilanza ed il controllo;
 - convoca i rappresentanti dei genitori ogniqualvolta ne ravvisi la necessità in uno spirito di condivisione delle scelte o dei provvedimenti presi dagli Organi Collegiali;
 - assume un atteggiamento di continuo stimolo alla ricerca e alla problematizzazione dell'azione educativa per condurla verso parametri di qualità più elevati (si avvale delle Funzioni Strumentali).

ORGANI COLLEGIALI

Gli organi collegiali sono così composti :

CONSIGLIO D'ISTITUTO

Compiti

- approvazione del bilancio preventivo e del conto consuntivo;
- adozione del regolamento interno dell'Istituto;
- acquisto, rinnovo e conservazione delle attrezzature tecnico-scientifiche e dei sussidi didattici (compresi quelli audio-televisivi, le dotazioni librerie e acquisto di materiali di facile consumo);
- adattamento del calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali;
- criteri generali relativi alla formazione delle classi su proposta del Collegio dei Docenti;
- criteri generali per l'adattamento orario lezioni;
- delibera sulle attività parascolastiche, extrascolastiche (viaggi d'istruzione, visite guidate, iniziative di carattere sportivo o culturale, corsi di recupero e di sostegno).

La convocazione del Consiglio di Istituto deve essere disposta con un preavviso minimo di 5 giorni rispetto alla data della riunione ed effettuata con lettera diretta ai singoli membri del consiglio e mediante affissione all'albo. La lettera di convocazione deve indicare gli argomenti da trattare nella seduta. Di ogni riunione viene redatto un verbale, firmato dal Presidente e dal segretario, su un apposito registro a pagine numerate.

Composizione

Il consiglio d'Istituto è composto :

Membri elettivi:

- docenti n. 8
- non docenti n. 2
- genitori n. 4
- studenti n. 4

Membri di diritto:

- Dirigente Scolastico

Il Presidente del Consiglio di Istituto è un genitore eletto a scrutinio segreto a maggioranza assoluta nella prima votazione o a maggioranza relativa, da tutti i membri facenti parte del Consiglio.

GIUNTA ESECUTIVA

Ha proposta su tutte le materie demandate alle competenze del Consiglio, in particolare:

- predisporre il bilancio preventivo e il conto consuntivo;
- prepara i lavori del Consiglio di Istituto fermo restando il diritto d'iniziativa del Consiglio stesso;
- cura l'esecuzione delle relative delibere.

Il consiglio di Istituto è convocato dal Presidente, su richiesta del Presidente della Giunta (Dirigente Scolastico) con cadenza bimestrale o comunque ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Composizione

Membri elettivi:

- docenti n. 1
- non docenti n. 1
- genitori n. 1
- studenti n. 1

Membri di diritto:

- Dirigente Scolastico (Presidente)
- Direttore dei Servizi Generali Amministrativi

CONSIGLIO DI CLASSE

I Consigli di classe sono presieduti dal dirigente o da un docente delegato, (coordinatore di classe). Il Consiglio di classe ha il compito di formulare al Collegio dei Docenti proposte in ordine all'azione educativa e didattica e iniziative di sperimentazione e di agevolare i rapporti reciproci tra docenti, alunni e genitori. Le competenze relative alla realizzazione del coordinamento didattico e dei rapporti interdisciplinari spettano al Consiglio di classe con la sola presenza dei docenti. Le funzioni di segretario del consiglio sono attribuite dal dirigente a uno dei docenti membri.

Il Consiglio di classe è convocato dal dirigente di propria iniziativa o su richiesta scritta e motivata dalla maggioranza dei suoi membri.

Composizione

Membri elettivi:

- genitori n. 2
- studenti n. 2

Membri di diritto:

- I docenti della classe.
- Il dirigente (Presidente)

COLLEGIO DEI DOCENTI

Il Collegio dei Docenti ha potere deliberante in materia di :

- funzionamento didattico dell'Istituto, cioè cura la programmazione dell'azione educativa anche al fine di adeguare i programmi d'insegnamento alle esigenze ambientali e favorire il coordinamento interdisciplinare nel rispetto della libertà d'insegnamento garantita a ciascun insegnante;
- formulare proposte al dirigente per la formazione e composizione delle classi, per la formulazione dell'orario delle lezioni e per lo svolgimento delle altre attività scolastiche, tenuto conto dei criteri generali indicati dal Consiglio d'Istituto;
- valuta periodicamente l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificare l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività scolastica;
- provvede all'adozione dei libri di testo, sentiti i Consigli di classe;
- adotta o promuove iniziative di sperimentazione in conformità dell'art. 4, n. 1, legge 30/07/73, n. 477 e del D.P.R. 31/05/74, n. 419, relativo alla sperimentazione e ricerca educativa, aggiornamento culturale e professionale;
- formula iniziative di aggiornamento dei docenti dell'Istituto;
- elegge, in numero di 1 nelle scuole fino a 200 alunni, di 2 nelle scuole superiori a 500, i docenti incaricati di collaborare con il dirigente; uno degli eletti sostituisce il dirigente in caso di assenza o impedimento;
- elegge i suoi rappresentanti nel Consiglio di Istituto;
- elegge i docenti che fanno parte del comitato di valutazione del servizio del personale insegnante.

Il Collegio dei Docenti viene convocato secondo le modalità stabilite dall'art. 4 terzultimo comma del D.P.R. 31/05/74 n. 416. Le riunioni del Collegio hanno luogo durante l'orario di servizio in ore non coincidenti con l'orario di lezione. La prima riunione si tiene nel mese di settembre, le altre hanno una cadenza trimestrale, oppure ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Composizione

Il Collegio dei Docenti è composto da tutti i docenti, di ruolo e non, dell'Istituto di cui un segretario e dal dirigente, che è il Presidente. Le funzioni di segretario del Collegio sono attribuite dal dirigente ad uno dei docenti eletto come collaboratore.

COMITATO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DEGLI INSEGNANTI

Ha il compito di valutare il servizio del personale insegnante.

Il comitato per la valutazione è convocato dal dirigente:

- in periodi programmati ai sensi dell'art. 2 su richiesta dei singoli interessati a norma dell'art. 66 del D.P.R. 31/05/74 n. 417;
- alla conclusione dell'anno scolastico prescritto, agli effetti della valutazione del periodo di prova degli insegnanti, ai sensi dell'art. 58 del D.P.R. 31/05/74 n. 417;
- ogni qual volta se ne presenti la necessità.

Composizione

Istituzione scolastica fino a 50 docenti:

- due docenti effettivi
- un docente supplente
- il dirigente

Istituzione scolastica oltre 50 docenti :

- quattro docenti effettivi
- due docenti supplenti
- il dirigente

Attuale composizione :

Membri effettivi : n. 4 docenti

Membri supplenti : n. 2 docenti

Membro di diritto : il dirigente.

COMPETENZE DEI DOCENTI

I Docenti sono preposti all'opera di trasmissione e di elaborazione della cultura, sono responsabili dell'attività educativa e didattica delle classi loro affidate.

In particolare :

- programmano l'azione educativa e didattica e, tenendo conto dei livelli di partenza, dei bisogni e degli interessi degli studenti, individuano i percorsi più idonei al conseguimento di risultati adeguati;

- costruiscono il raccordo didattico ed educativo con la scuola media e l'Università e/ o il mondo del lavoro;
- collaborano con la famiglia nella realizzazione del progetto formativo rispettandone le scelte, riconoscendo che la scuola, nell'esercizio della propria responsabilità e nel quadro della propria autonomia progettuale, non esaurisce tutte le funzioni educative ma ricerca l'interazione con la famiglia;
- si impegnano a costruire un clima sociale positivo nella vita quotidiana della classe e a garantire, d'intesa con i colleghi del Consiglio di classe, unitarietà d'insegnamento;
- chiariscono nella programmazione didattica le strategie scelte per raggiungere un obiettivo, indicano gli strumenti per le verifiche e i criteri per la valutazione, secondo le direttive concordate con le funzioni strumentali responsabili;
- contribuiscono alla definizione consapevole delle decisioni collegiali e si impegnano a rispettarle;
- contribuiscono al miglioramento della qualità dell'istruzione anche attraverso la formazione in servizio;
- curano i rapporti con il Dirigente Scolastico in uno spirito di libera dialettica educativa e ricercano unitariamente le soluzioni ai problemi;
- si impegnano alla riservatezza, assumendo un atteggiamento discreto nei confronti delle informazioni sulla famiglia e sugli studenti e le comunicano solo se sono utili al lavoro educativo e al bene dei ragazzi.

GENITORI

Per diritto costituzionale sono titolari dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola la responsabilità del compito. I genitori:

- possono partecipare alla vita della scuola secondo le norme previste dall'ordinamento scolastico, cioè attraverso la partecipazione agli organi collegiali;
- costruiscono con i docenti un dialogo improntato alla fiducia e al rispetto delle scelte reciproche;
- seguono con attenzione i progressi del ragazzo, sostenendolo nelle difficoltà, senza pretendere sforzi superiori alle sue possibilità, la qual cosa sarebbe continua fonte di frustrazione;

- garantiscono un impegno costante nell'esercitare il controllo sullo studio domestico;
- hanno diritto di conoscere i percorsi formativi che riguardano i loro figli e ad essere informati di ogni evento significativo, positivo e negativo, che li interessi;
- hanno diritto ai colloqui con i docenti e con il Dirigente scolastico per discutere e trovare insieme le soluzioni migliori ai problemi.

STUDENTI

Sono i primi soggetti e i più diretti fruitori del servizio scolastico. Sono i protagonisti del processo di apprendimento e hanno il diritto-dovere di parteciparvi direttamente.

In particolare hanno diritto ad avere:

- una scuola organizzata in funzione dei loro bisogni di formazione e di istruzione;
- il riconoscimento e la valorizzazione della loro identità personale, culturale, etnica e religiosa;
- il rispetto delle diversità individuali e sociali anche in presenza di disabilità;
- un insegnamento individualizzato coerente con le capacità di apprendimento e i ritmi di sviluppo personali;
- la possibilità di fruire di una buona qualità di insegnamento;
- un'informazione chiara e completa sul funzionamento della scuola e sull'organizzazione e attuazione dell'attività didattica;

Gli studenti hanno il dovere di :

- impegnarsi nello studio con continuità;
- partecipare attivamente all'attività didattica;
- eseguire con diligenza i compiti domestici;
- rispettare le regole e le decisioni assunte democraticamente nella classe;
- attenersi scrupolosamente alle norme di comportamento e di igiene indicate nel Regolamento d'Istituto.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La **Scuola** individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità nelle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari dei servizi a contatto con il pubblico.

DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI

- svolge attività lavorativa, che richiede conoscenza della normativa vigente nonché delle procedure amministrativo – contabili;
- organizza i servizi amministrativi dell'unità scolastica ed è responsabile degli stessi;
- ha autonomia operativa e responsabilità diretta nell'esecuzione degli atti amministrativo – contabili;
- sovrintende e coordina il personale ausiliario;
- elabora progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza;
- cura l'attività istruttoria della stipulazione di accordi, contratti e convenzioni con soggetti esterni;
- può svolgere attività di formazione e di aggiornamento.

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO

- svolge attività diretta e immediata di collaborazione con il responsabile amministrativo, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza;
- ha competenza diretta della tenuta dell'archivio e del protocollo;
- ha rapporti con l'utenza ed assolve i servizi connessi con il proprio lavoro;
- ha autonomia operativa nella predisposizione, istruzione e redazione degli atti amministrativo–contabili;
- svolge attività di supporto amministrativo alla progettazione e realizzazione di iniziative didattiche, decise dagli organi collegiali.

COLLABORATORE SCOLASTICO :

- esegue, nell'ambito di specifiche istruzioni e con responsabilità connessa, attività caratterizzate da procedure ben definite che richiedono preparazione professionale non specialistica;
- sorveglianza degli alunni nelle aule, nei laboratori e negli spazi comuni;
- accompagnamento degli alunni in occasioni del loro trasferimento dai locali della scuola ad altre sedi;
- pulizia dei locali scolastici, degli spazi scoperti, degli arredi e relative pertinenze;
- attività di supporto all'attività amministrativa e all'attività didattica.

2.3 ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

Criteri di formazione delle 1° classi e assegnazione dei Docenti alle classi

Al fine di garantire la massima imparzialità e pari opportunità fra tutti gli studenti, saranno formate classi eterogenee, in cui gli studenti iscritti alla prima classe saranno equamente distribuiti per sesso, scuola di provenienza e giudizio di licenza media.

Senza andare in deroga al criterio precedente, si possono inserire nella stessa classe due studenti che ne abbiano fatto richiesta in corrispondenza biunivoca nella domanda di iscrizione. I gruppi classe così formati saranno assegnati a ciascuna sezione mediante il criterio del sorteggio pubblico, che sarà effettuato, prima dell'inizio delle attività didattiche, presso l'aula magna del Liceo, previa comunicazione ai genitori ed agli studenti interessati. Gli allievi non promossi dalle classi prime saranno riscritti nella stessa classe o, su richiesta, per altra classe, sempre che vi sia possibilità.

Nel caso in cui i figli o parenti (fino al 4° grado) dei docenti in servizio presso l'Istituto risultino iscritti nella stessa classe in cui esercitano i loro genitori e/o parenti sarà cura del Dirigente Scolastico assegnare i discenti o i docenti ad altri corsi.

E' possibile derogare ai predetti criteri in presenza di richiesta scritta del genitore che dovrà essere adeguatamente motivata, purchè nel rispetto del criterio della compensazione, ovvero previa adesione volontaria di un altro studente che si dichiari, sempre per iscritto, disponibile al cambio nella classe del richiedente.

In caso in cui le richieste dovessero essere superiori alle possibilità, sarà data la precedenza in base alle presentazioni delle domande.

Le richieste di cambiamenti di sezione dovranno essere presentate entro e non oltre il 30 settembre di ogni anno.

Eccezionalmente, in relazione a singoli casi particolari opportunamente motivati per iscritto dal genitore in maniera chiara e circostanziata ed eventualmente documentati, il Dirigente scolastico, a seguito di adeguata e ponderata valutazione, potrà assegnare lo studente alla classe che questi richiede in deroga a tutti i criteri precedentemente riportati.

Orari e Organizzazione delle lezioni.

Nella formulazione dell'orario il Collegio dei Docenti stabilisce i criteri che tengano conto di:

- equa distribuzione delle discipline nell'arco della giornata tenendo conto nella giusta considerazione il carico di lavoro per gli studenti;

- equa distribuzione dei testi scolastici nell’arco della settimana, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare;
- equa distribuzione, per i docenti, delle prime ore di servizio, delle ultime ore, delle ore buche intermedie compatibilmente con le esigenze di servizio e particolari o straordinarie esigenze personali;
- approvazione finale del Collegio dei Docenti.

Le supplenze fatte per la sostituzione dei docenti assenti saranno così attribuite:

- docenti a disposizione;
- docenti del corso;
- docenti di materie affini.

Comunque si dovrà altresì tener conto dell’equa distribuzione del carico di lavoro fra tutti coloro che avranno dato disponibilità.

AZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

Per quanto riguarda l’azione didattica–educativa si consulteranno gli allegati relativi a:

- a) Piano dell’Offerta Formativa
- b) Programmazione Educativa d’Istituto

RAPPORTO SCUOLA – FAMIGLIA

Il Liceo è una scuola superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate in classe. La scuola si impegna a dare la comunicazione con un congruo anticipo (minimo una settimana). Gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie . Per favorire la trasparenza delle operazioni, all’inizio dell’anno viene dettato in ciascuna classe il calendario di massima delle scadenze di comunicazione. La nostra scuola segue la scansione in quadrimestri. L’esito dello scrutinio quadrimestrale e di quello finale viene comunicato con la pagella.

I documenti ufficiali (pagelle quadrimestrali) devono essere riconsegnati e firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.

Ogni insegnante dedica un’ora al mese per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso, all’inizio dell’anno, all’albo della scuola e viene anche dettato in classe.

All’inizio dell’anno il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti e resta affisso all’albo della classe, in modo che ciascuno sappia sempre a che punto del lavoro si trova. Alla fine dell’anno gli insegnanti, sulla base del piano di

lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto viene controfirmata dai rappresentanti degli studenti della classe e resta agli atti ufficiali della scuola. Se ne può richiedere copia in segreteria.

Sempre all'inizio dell'anno viene illustrato il regolamento dell'Istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti e delle studentesse.

Sono previsti durante l'anno scolastico:

- N 2 Consigli di Classe della durata di un'ora con la presenza dei Genitori e degli studenti rappresentanti.
- N 2 ricevimenti collegiali dei genitori, uno a quadrimestre.

2.4 SERVIZI DI SEGRETERIA

Parte 1

Ai fini di una chiara ed efficace redazione della carta dei servizi vengono individuati i sotto indicati standard e fattori di qualità tendenti al miglioramento della funzionalità dei Servizi Amministrativi.

CRITERI DI EFFICIENZA, EFFICACIA, FLESSIBILITA'

- **Tempi di attesa** allo sportello da dieci minuti a zero.
- **Tempi di attesa** per il rilascio documenti da due giorni a zero.
- **Individuazione** immediata della persona o ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche.
- **Informatizzazione** di tutte le procedure amministrative.
- **Costante aggiornamento del personale amministrativo** attraverso l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale.
- **Semplificazione delle procedure:** linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti all'insegna della correttezza, rispetto, cordialità e pacatezza.

Rapporti con il pubblico: *approfondimento delle dinamiche relazionali*

- **Individuare** fasce orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio.
- **Derogare** dagli orari, tempi e modalità stabiliti onde favorire particolari esigenze manifestate dall'utenza.

Parte 2

La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati, sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

ISCRIZIONI

FASI

1. Distribuzione moduli.
2. Ritiro moduli.
3. Revisione.
4. Classificazione.
5. Accettazione.

CARATTERISTICHE DI ALCUNE FASI DELLE ISCRIZIONI

• Distribuzione moduli

1. Per le future classi dalla seconda alla quinta, la distribuzione avviene a mezzo rappresentanti di classe.
2. Per le future classi prime la distribuzione avviene tramite le Scuole Medie.

• Accettazione iscrizioni

1. Gli allievi interni vengono automaticamente iscritti.
2. Agli allievi non promossi viene data facoltà di cambiare corso, compatibilmente con i numeri delle classi e dietro indicazioni della Dirigenza.
3. Per gli allievi delle future classi prime: immediata per il territorio, senza numero chiuso.

• Ritiro moduli

1. Tramite i rappresentanti di classe per gli allievi interni, ma anche direttamente dalla Segreteria in caso straordinario.
2. Spedizione tramite posta da parte delle Scuole Medie.

CERTIFICAZIONI

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi.

Si garantiscono, compatibilmente con la dotazione organica del personale, i seguenti tempi di rilascio delle sotto elencate documentazioni :

- certificati d'iscrizione e frequenza entro 3/5 giorni dalla richiesta;
- certificati di licenza o sostitutivi di diploma entro 5 giorni dalla richiesta;
- certificati che richiedono complesse ricerche d'archivio entro 8 giorni dalla richiesta;
- distribuzione buoni libro a vista in periodi preventivamente fissati e pubblicizzati;
- attestazioni di servizio e certificati al personale da 3/15 a seconda della complessità delle indagini amministrative;
- istruzione pratiche relative al trattamento giuridico – economico del personale entro 30 giorni dalla richiesta.

Si garantiscono, compatibilmente con la dotazione organica del personale i seguenti tempi di rilascio delle sotto elencate documentazioni :

- certificati d'iscrizione e frequenza entro 3/5 giorni dalla richiesta.
- certificati di licenza o sostitutivi di diploma entro 5 giorni dalla richiesta.
- certificati che richiedono complesse ricerche d'archivio entro 8 giorni dalla richiesta.
- distribuzione buoni libro a vista in periodi preventivamente fissati e pubblicizzati.
- attestazioni di servizio e certificati al personale da 3/15 a seconda della complessità delle indagini amministrative.
- istruzione pratiche relative al trattamento giuridico – economico del personale entro 30 giorni dalla richiesta.

ORARI

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

SEGRETERIA DIDATTICA

Dal lunedì al venerdì ore 11:30 – 13:00

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Dal lunedì al venerdì ore 10:30 – 14:00

I suddetti orari possono avere carattere di flessibilità in caso di particolari necessità e sono suscettibili di variazione in caso di esigenze diverse manifestate dall'utenza e deliberate dal C.d.I.

L'orario di ricevimento sarà affisso all'albo degli Uffici di Segreteria. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

- Vengono stabilite le seguenti modalità di **risposta telefonica**: nome dell'istituzione e dell'impiegato che risponde; individuazione del quesito. L'interessato sarà messo in contatto, nel più breve tempo possibile, con la persona o l'ufficio competente.
- Tutte le pratiche relative alla **gestione del personale** sono attivate in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche. Il **rilascio di certificati di servizio** avverrà dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I **tempi di consegna** si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.
- Per quanto riguarda le modalità d'**accesso alla documentazione** della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").
- Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e agli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi così indicati dall'Ordinanza ministeriale n. 266796:

semplice visione	Liberamente concessa
Duplicazione in copia informale	Marca da bollo da € 0,26 ogni 2 fogli
Duplicazione in copia autentica	Marca da bollo da € 10,33 ogni 4 fogli

- Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita **l'informatizzazione** dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti, per le varie richieste, moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza in caso di difficoltà nella compilazione dei moduli.
- I **rapporti** con **l'esterno** saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli Enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli studenti. I **rapporti** con i **privati** (fornitori) sono regolati dalle normative vigenti (art. 34 del D.I. 28/05/75). Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa, si evidenziano i particolari accorgimenti propedeutici all'individuazione e alla scelta della ditta contraente che verranno adottati durante la gara posta in essere al fine di consentire al C.d.I. o al Dirigente di deliberare gli acquisti secondo quanto previsto dalla normativa: nella lettera-invito, da trasmettere alle ditte ritenute idonee alla fornitura, sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata. L'apertura delle buste e la valutazione dei preventivi avranno luogo contestualmente per tutte le offerte presentate a cura della giunta esecutiva, salvo diversa disposizione del Dirigente. I pagamenti saranno effettuati entro il termine massimo di 30 gg. dal ricevimento del documento contabile (fattura), previo collaudo della merce acquistata in C/Capitale e soggetta ad iscrizione in inventario.

GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI

Le modalità seguite dal *Liceo Scientifico* in caso di infortunio degli studenti durante le ore di Educazione Fisica, sono regolate dalla Circolare n. 311/92 dell'Ispettorato Educazione Fisica e Sportiva

FASI

- 1) COMUNICAZIONE DA PARTE DEL DOCENTE circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE-CONTEMPORANEAMENTE ALLA CERTIFICAZIONE DEL PRONTO SOCCORSO

2) CONSEGNA CERTIFICATO DEL PRONTO SOCCORSO da parte dell'infortunato o di un suo familiare – IMMEDIATAMENTE – CONTEMPORANEAMENTE ALLA COMUNICAZIONE DEL DOCENTE

3) (a) Pratica **INAIL**

- Denuncia ai Vigili Urbani – Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)
- Invio documentazione INAIL – Entro 48 ore dall'accaduto

3) (b) Pratica **ASSICURAZIONE** – Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI PULIZIA

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi del Liceo sono garantite attraverso l'intervento ripetuto da parte del personale ausiliario durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera, ove prevista.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare gli studenti ad una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.

ASSISTENZA TECNICA

L'utilizzo delle aule speciali e dei laboratori durante l'attività didattica è gestito con normale prenotazione. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di personale qualificato (in organico). Durante l'attività extra-curricolare ci si può avvalere di assistenza tecnica comprendendo tale figura nel progetto che è inserito nel POF e approvato dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto, nonché facendo richiesta scritta al Dirigente che adotterà gli opportuni provvedimenti.

INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Di norma la procedura è la seguente:

1. Comunicazione telefonica a un genitore
2. Assistenza di un docente o di un collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)
3. Eventuale chiamata dell'ambulanza

NORME DI SICUREZZA E SISTEMA ANTINCENDIO

Gli standard di adeguamento alle misure antincendio, e in generale di sicurezza, sono in via di identificazione e di completamento attraverso interventi delle Amministrazioni Locali; tuttavia, il *Liceo* è già dotato di un sistema **antincendio** (estintori, bocchette interne ed esterne, porte d'uscita con maniglie antipánico, ecc.) efficiente e periodicamente controllato dalla Ditta privata a tal uopo incaricata.

PARTE 3^a – REGOLAMENTO DI ISTITUTO

3.1 VIGILANZA SUGLI STUDENTI

Per la vigilanza sugli studenti durante l'ingresso e la permanenza nella Scuola, nonché durante l'uscita dalla medesima, si applicano le seguenti norme:

- gli insegnanti sono tenuti a trovarsi in classe 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni;
- durante l'intervallo della durata di 10 minuti (dalle ore 11:05 alle ore 11:15, la vigilanza è affidata per ciascuna classe agli insegnanti della classe o agli insegnanti previsti dal calendario predisposto e ai collaboratori scolastici. Nel suddetto intervallo sono interdette a tutti le entrate e le uscite dal portone d'ingresso. Al suono della fine dell'intervallo, gli allievi devono prontamente rientrare in classe per riprendere le lezioni;
- durante il cambio dell'ora (che dovrà avvenire in modo celere) i docenti saranno coadiuvati dal personale ausiliario;
- per recarsi nei locali predisposti per l'attività di Educazione Fisica gli studenti saranno prelevati dalla classe e riaccompagnati nella stessa dal docente o dal personale ausiliario;
- il personale ausiliario in particolare provvede: alla sorveglianza sull'accesso e sul movimento nell'edificio del pubblico e degli studenti, nonché alla sorveglianza di questi ultimi nelle aule, nei laboratori, nella palestra in occasione di momentanea assenza degli insegnanti; all'accompagnamento degli studenti in occasione del loro trasferimento dalla succursale alla palestra e viceversa; all'accompagnamento nell'ambito delle strutture scolastiche di alunni disabili.

3.2 COMPORTAMENTO DEGLI STUDENTI E REGOLAMENTAZIONE

- Gli studenti sono tenuti ad avere nei confronti del Dirigente Scolastico, dei docenti e di tutto il personale e dei compagni, lo stesso rispetto, anche formale, consono ad una convivenza civile.
- Gli studenti sono tenuti a frequentare regolarmente le lezioni, a favorirne lo svolgimento e ad assolvere assiduamente agli impegni di studio. La presenza a scuola è obbligatoria anche per tutte le attività organizzate e programmate in tempo utile dal Consiglio di classe. Gli studenti maggiorenni possono autogiustificarsi delle assenze se autorizzati per iscritto dal genitore che esercita la patria potestà; i

minori devono presentare la giustificazione firmata da uno dei genitori o da chi ne fa le veci.

- Gli studenti entrano alle ore 8:05; si avviano ordinatamente nelle loro rispettive classi, senza sostare nei corridoi, per essere pronti ad iniziare la lezione alle ore 8:10 in punto.
- Le lezioni iniziano alle ore 8:10. La scuola, in ogni caso, non si assume alcuna responsabilità circa la vigilanza prima del loro ingresso.
- Alle ore 8:10 non è consentito più a nessuno entrare in classe. I ritardatari sosterranno al piano terra e saranno affidati alla sorveglianza del personale designato e dei collaboratori ausiliari in servizio al piano terra.
- Gli studenti che giungono a scuola dalle ore 8:10 alle ore 8:20 saranno ammessi alla 2^a ora di lezione. Il giorno successivo saranno ammessi in classe solo se provvisti di giustificazione firmata da un genitore.
- Gli studenti che giungono oltre il suddetto orario (dalle ore 8:21 alle ore 9:10) per essere ammessi alla 2^a ora di lezione devono essere già forniti di giustificazione firmata da un genitore oppure devono essere accompagnati da uno di questi.
- L'entrata a scuola alla 2^a ora (9:10) deve essere autorizzata dal Dirigente Scolastico, da un suo collaboratore o in mancanza di entrambi, dal docente della classe presente in quel momento. Il ritardo, comunque, dovrà essere annotato sul registro di classe e giustificato il giorno successivo dal genitore mediante l'apposito libretto. Nei casi di ritardi ripetuti potrà essere richiesta la presenza del genitore.
- Tutti gli studenti ritardatari sono tenuti a registrare il loro ritardo sull'apposito registro dove apporranno l'ora di arrivo, la classe e la propria firma.
- I docenti della 2^a ora, giornalmente, sono tenuti a registrare sull'apposita scheda la richiesta di ingresso posticipato.
- I docenti coordinatori di classe sono tenuti a monitorare periodicamente la situazione di ciascun studente anche in relazione al numero delle assenze al fine di darne immediata comunicazione alla dirigenza ed alle famiglie.
- Il superamento dei limiti indicati al punto n.10, se non adeguatamente motivato e comprovato, verrà valutato sotto il profilo del comportamento.
- Gli studenti che arrivano in ritardo a causa di comprovato disservizio dei mezzi pubblici o di cattivo tempo sono ammessi in classe, con l'obbligo di giustificazione sull'apposito libretto il giorno successivo.
- Tutte le assenze devono essere giustificate dai genitori tramite l'apposito libretto e devono essere presentate il primo giorno utile al rientro in classe, all'inizio della

prima ora di lezione all'insegnante che provvederà a controfirmare e a prenderne nota sul registro. Se l'assenza dovuta a malattia supera i cinque giorni, occorre presentare una certificazione medica che attesti l'avvenuta guarigione e l'idoneità a rientrare a scuola; se dovuta a motivi di famiglia, sarà giustificata personalmente da un genitore. Nel caso in cui lo studente continui a non giustificare l'assenza e per ripetute assenze saranno inviate, su segnalazione dei docenti della classe, tempestive comunicazioni scritte alle famiglie anche degli studenti maggiorenni.

- In caso di astensione arbitraria ed in massa dalle lezioni, gli allievi non potranno in nessun modo essere riammessi in classe se non accompagnati da un genitore.
- Lo studente sprovvisto di giustificazione deve essere tenuto in classe in attesa di comunicazione con la famiglia.
- Sono vietati i permessi in ritardo, dopo il termine della seconda ora. Non è consentito agli studenti di uscire dall'edificio scolastico prima del termine delle lezioni. In caso di necessità i genitori verranno a prelevare personalmente lo studente (o delegare per iscritto un'altra persona maggiorenne che dovrà essere munita di documento di riconoscimento).
- Tutte le uscite anticipate devono essere richieste o presentate per la relativa autorizzazione entro le ore 9,00.
- Quando le richieste di uscite anticipate o di ingressi ritardati sono numerose, il C.d.C. informerà per iscritto la famiglia.
- I docenti della prima ora sono delegati a verificare l'autenticità della firma del genitore e a giustificare tutte le assenze, tranne quella superiore a 5 giorni, che dovranno essere viste dal Dirigente Scolastico o da un suo delegato.
- Al cambio di insegnante, negli spostamenti da un'aula all'altra, all'ingresso e all'uscita, gli studenti devono tenere un comportamento corretto ed educato. Non è permesso correre, uscire dalla classe senza autorizzazione, gridare nei corridoi e nelle aule, ecc...
- Durante il cambio dell'insegnante, gli studenti, anche se rimasti soli per qualche minuto, devono restare composti in classe, non uscire dall'aula, non riversarsi nei corridoi né affacciarsi alle finestre. I Docenti eviteranno di concedere permessi di uscita in coincidenza con questi intervalli. Gli studenti dovranno eventualmente rientrare in aula prima dell'arrivo dell'altro docente.

- Gli studenti possono recarsi nella sala insegnanti, in biblioteca, nei laboratori solo con l'autorizzazione e sotto il controllo di un insegnante che se ne assuma la responsabilità.
- All'arrivo dell'insegnante gli allievi devono essere tutti presenti in aula. Nel caso di ritardi del docente la classe interessata rimane in aula, mantenendo un comportamento corretto e rispettoso, sino all'arrivo del docente o del supplente.
- I servizi vanno utilizzati durante l'intervallo della ricreazione, in modo corretto e devono essere rispettate le più elementari norme di igiene e pulizia. Al di fuori di tale orario i docenti consentiranno l'uscita degli studenti solo in casi di effettiva necessità e non più di uno studente per volta.
- E vietato fumare in ogni locale sito all'interno dell'edificio scolastico (aule, palestra, laboratori, servizi igienici, uffici, ecc.); i trasgressori saranno puniti a norma di legge.
- Non è consentito in classe l'uso dei telefoni cellulari e di altri dispositivi elettronici (mp3, mp4). Il loro uso configura un'infrazione disciplinare, sanzionabile attraverso il ritiro temporaneo del cellulare o di altro dispositivo elettronico (che sarà restituito soltanto ai genitori dello studente) e/o attraverso adeguati provvedimenti disciplinari già individuati e codificati nei doveri indicati nello Statuto delle studentesse e degli studenti di cui al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249 e successive modifiche. Pertanto tutti gli studenti, se in possesso, devono assicurarsi che sia spento durante le ore di lezione.
- L'uso del cellulare come foto/videocamera rappresenta un elemento di maggiore gravità in quanto, oltre che mancanza di rispetto per chiunque sia oggetto di tale attenzione, rappresenta una grave violazione della privacy, sanzionabile con provvedimenti disciplinari commisurati alla gravità del comportamento dello studente e già individuati e codificati nei doveri indicati nello Statuto delle studentesse e degli studenti di cui al D.P.R. 24 giugno 1998, n. 249 e successive modifiche. Nei casi di particolare gravità, in cui vi siano fatti di rilevanza penale o situazioni per l'incolumità delle persone, anche riconducibili ad episodi di violenza fisica o psichica o a gravi fenomeni di "bullismo", sarà possibile applicare sanzioni più rigorose che potranno condurre anche alla non ammissione allo scrutinio finale o all'esame di Stato conclusivo del corso di studi.

- Eventuali esigenze di comunicazioni tra gli studenti e le famiglie, anche durante lo svolgimento delle attività didattiche, dettate da ragioni di malessere o di particolari urgenza o gravità, potranno essere soddisfatte mediante il telefono d'ufficio della scuola.
- Durante le ore di lezione non è consentito agli studenti girare per le classi o sostare nei corridoi.
- Saranno puniti con severità tutti gli episodi di violenza che dovessero verificarsi tra gli studenti sia all'interno della scuola che all'esterno. Tutti devono poter frequentare la scuola con serenità senza dover subire le prepotenze di altri.
- Nelle aule ci sono appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti: è necessario utilizzarli correttamente.
- Gli studenti sono tenuti a rispettare il lavoro e a seguire le indicazioni dei collaboratori scolastici che assicurano, con i docenti, il buon funzionamento della scuola ed in alcuni momenti possono essere incaricati della sorveglianza di una classe o di un gruppo di studenti; durante le ore di lezione sorvegliano corridoi e servizi.
- Gli studenti che, per motivi di salute, non potranno seguire le lezioni di Educazione Fisica dovranno presentare al Dirigente Scolastico la domanda di esonero firmata dal genitore unita a certificato del medico di famiglia su modulo A.S.L. Per la pratica dell'attività sportiva integrativa, per la partecipazione ai Campionati studenteschi dovrà essere presentato il certificato di stato di buona salute.
- Non è consigliabile portare somme di denaro e oggetti di valore. La scuola, in ogni caso, non risponde comunque di eventuali furti.
- Ogni studente è responsabile dell'integrità degli arredi e del materiale didattico che la scuola gli affida: coloro che avranno provocato guasti al materiale e o alle suppellettili della scuola o della Provincia saranno invitati a risarcire i danni.
- È fatto divieto agli studenti invitare estranei ed intrattenersi con loro nella scuola.
- Gli insegnanti ed i collaboratori scolastici signaleranno in Dirigenza i nominativi degli studenti o delle classi che non avranno rispettato queste regole.

3.3 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Saranno studiati diversi questionari appositamente tarati, allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione dei vari servizi offerti dalla Scuola da distribuire alle famiglie e al personale. La rilevazione dei dati sarà fatta tenendo conto di indicatori prestabiliti, quali gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. Durante l'ultimo Collegio dei Docenti dell'anno scolastico in corso sarà redatta una relazione sull'attività formativa della Scuola da presentare al Consiglio di Istituto.

LA CARTA DEI SERVIZI suddetta sarà via via integrata in relazione alle varie modifiche di legge e di contenuti contrattuali.

PARTE 4^A – TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

Fa parte della ragion d'essere delle Istituzioni Scolastiche fornire le migliori prestazioni in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite degli utenti; l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti sono, pertanto, considerate un dovere deontologico del personale tutto della Scuola.

La **Scuola** mette a disposizione del Personale operante nella stessa tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

La **Scuola** ha tutela dell'utenza e si è attivata per garantire la sicurezza all'interno dei propri ambienti in conformità al D. Lgs. 626/94 e s.m.i.

In conformità al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. sono state predisposte metodologie di conservazione e gestione dei dati dell'utenza ed assegnati i relativi incarichi.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

La **Scuola** rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi dell'eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report trimestrale che viene inviato al Dirigente Scolastico. Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi offerti dalla Scuola.

4.2 PRESENTAZIONE RECLAMI

I reclami e gli esposti relativi al servizio scolastico devono essere indirizzati al Dirigente Scolastico, redatti in forma scritta e contenere le generalità dello scrivente. Se annunciati telefonicamente o a voce, devono essere sottoscritti entro 5 giorni, per poter essere presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico provvederà, personalmente, a protocollarli nel Protocollo riservato, ove se ne ravveda la necessità.

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione, pur tuttavia il Dirigente Scolastico avrà cura di constatare quanto denunciato e, qualora ne ravvisi la fondatezza, di prendere i provvedimenti che la situazione richiede.

Egli, nell'ambito delle sue competenze, si impegna a rimuovere le cause che hanno generato insoddisfazione dell'utenza.

Il Dirigente Scolastico ogni anno redige una relazione sui reclami e la inserirà nella relazione annuale del Consiglio di Istituto.

4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La *Scuola* ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente scolastico sia in quello tecnologico e di accoglienza degli utenti.

4.3.1 Rapporti con le Famiglie

Sono gestiti dal Dirigente Scolastico, dai suoi Collaboratori e dalle funzioni strumentali per quanto di competenza.

La gestione dei rapporti con le famiglie mira ad assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

I Responsabili Qualità forniscono il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della *Scuola*, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni degli utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

4.3.2 Comitato Qualità

È costituito da:

- Dirigente Scolastico
- Collaboratori
- Responsabili Qualità
- Funzioni Strumentali

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità della *Scuola*, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dagli utenti. Il Comitato Qualità promuove l'attuazione di azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato Qualità riesamina l'intera struttura del Sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative degli utenti.

4.3.3 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento dei Responsabili Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed

erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dai Responsabili Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

Il Dirigente Scolastico