

# *Carta dei servizi scolastici*

## **Presentazione**

Il lavoro di redazione della Carta dei Servizi Scolastici è stato avviato per iniziativa del Collegio dei Docenti e affidato ad una Commissione che ha collezionato testi guida ministeriali e non, esperienze applicative locali e non solo.

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94 e il decreto del P.C.M del 7.6.95 trovano con questo atto un seppur tardo adempimento.

Nei suoi lavori la Commissione ha ritenuto necessario il completamento della Carta dei Servizi il Regolamento d'Istituto che ne assicuri l'applicazione.

A ciò si è aggiunto in seguito per ulteriore garanzia il Regolamento del Consiglio d'Istituto.

La Commissione, come ha cercato il confronto di idee e di esperienze nella fase della discussione attende le critiche al suo operato che conterranno elementi costruttivi nell'ampio margine di perfettibilità che le pagine seguenti offrono.

Indice

Premessa

Principi fondamentali

Uguaglianza

Imparzialità e regolarità

Accoglienza e integrazione

Diritto di scelta, frequenza

Partecipazione, efficienza, trasparenza

Libertà d'insegnamento, aggiornamento

PARTE I - SERVIZI

Area didattica

Dipartimenti, commissioni, laboratori

Dipartimenti, commissioni, laboratori: Calendario

Dipartimenti, commissioni, laboratori: Funzioni

Coordinatore di Dipartimento o di Commissione

Direttore di Laboratorio

Programmazione educativa e didattica

Contratto formativo

Servizi amministrativi

Fattori di qualità e livello standard

Orario di apertura al pubblico

Distribuzione dei moduli

Iscrizioni alle classi

Rilascio dei certificati

Consegna dei diplomi

Riconoscibilità degli operatori

Risposta al telefono

Direttore dei servizi amministrativi

Informazione all'utenza

Presenza di operatori riconoscibili all'ingresso

Condizioni ambientali

Sicurezza

- Igiene
- Accoglienza
- Reclami e Valutazione dei servizi
- Reclami e Valutazione dei servizi
- Presentazione dei reclami
- Valutazione dei servizi scolastici
- Fattori di qualità dei servizi
- Attuazione
- Consultazione
- Emendamenti: proposte
- Emendamenti: deliberazione
- Vincolo

## **Premessa**

Il Liceo Scientifico Statale "G. Spano" di Sassari ispira la propria attività ai principi indicati negli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e ai principi fondamentali di seguito descritti.

Principi fondamentali

Uguaglianza

Le differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione, ideologia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociosanitarie non danno luogo a discriminazioni nell'erogazione del servizio.

La comunità scolastica, secondo le competenze delle sue componenti, s'impegna a favorire la socializzazione l'integrazione culturale, soprattutto in presenza delle differenze prima indicate. Imparzialità e regolarità

Il servizio scolastico nel suo complesso (istruzione, educazione, rapporti con le famiglie, ecc.), è erogato secondo criteri di equità, obiettività, rispetto reciproco dei diritti dei fruitori e degli erogatori.

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, il Liceo è impegnato a garantire:

- rispetto delle norme di legge e contrattuali;
- ampia e tempestiva informazione alle famiglie tramite l'uso di diversi canali (albo dell'Istituto, stampa locale, diario dello studente,...) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza a favore dei soggetti non autonomi per età o condizione psicofisica;
- mezzi organizzativi (sale di riunione, amplificazione, ecc.), proposte operative (riunioni di corso, di piano, di sezione, di classe, ecc.) in grado di favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.

## **Accoglienza e integrazione**

La scuola garantisce:

l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento d'Istituto a tutti gli alunni, nuovi iscritti, entro la prima decade dell'anno scolastico, anche con la collaborazione degli studenti delle ultime classi;

la consegna a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione, di copia del Progetto Educativo d'Istituto, della Carta dei Servizi e del Regolamento;

iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti tramite test e questionari (sulla personalità,

sociologici, psicologici, socio affettivi, cognitivi, culturali, ecc.) per impostare una corretta programmazione educativa e didattica;

l'organizzazione, entro il primo mese di lezioni, di un incontro tra i genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe per una prima reciproca conoscenza;

l'installazione di una bacheca genitori e di una bacheca alunni, per favorire la circolazione delle notizie di comune interesse;

iniziative di aggiornamento, degli operatori (compatibilmente con la disponibilità di risorse finanziarie) sui temi del disagio giovanile, della devianza. Dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità, all'intercultura e sui temi del disagio legato a disabilità psicofisiche e sensoriali;

soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti lavoratori, agli stranieri, ai degenti negli ospedali, ai giovani presenti nelle istituzioni carcerarie (insegnanti di lingua madre, registrazione di lezioni, riproduzione di materiale didattico, garanzie di riservatezza...)

### **Diritto di scelta, frequenza**

Tutti gli alunni che ne facciano richiesta sono accolti dal Liceo Scientifico "G. Spano".

Dati i limiti di capienza e funzionalità dei locali di cui dispone attualmente, il Consiglio d'Istituto, sentito il Collegio dei Docenti, rappresenterà la Situazione agli Enti Locali interessati e alle Autorità scolastiche superiori per studiare possibili incrementi delle strutture.

L'Istituto considera il controllo della frequenza non solo registrazione dei dati: pertanto intende prevenire l'evasione e la dispersione scolastica attraverso forme di monitoraggio specie nei primi mesi di attività, cui conseguano iniziative tendenti ad orientare, recuperare e integrare quanti incontrino difficoltà, cognitive o di socializzazione.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

La partecipazione democratica di tutte le componenti la comunità scolastica alla gestione sociale della scuola è obiettivo primario di questo Istituto.

Ne sono condizione, nel rispetto dell'art. 21 della Costituzione Italiana, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti, nonché attraverso iniziative dei docenti, non docenti, genitori e studenti, la trasparenza nei rapporti e l'efficienza dei servizi.

Per realizzare tali obiettivi l'Istituto garantisce:

una consultazione di alunni e genitori con poteri di proposta e di emendamento (anche con specifiche assemblee di classe e d'Istituto) sulla Carta dei Servizi, sul Regolamento d'Istituto, sul Progetto Educativo d'Istituto (POF);

una bacheca generale d'Istituto ove saranno mantenuti affissi:

in via permanente:

copia del Regolamento

copia della Carta dei Servizi;

copia del POF

organigramma della Dirigente Scolastico;

elenco e ubicazione dei servizi igienici, con indicazione di quelli per alunni portatori di

handicap;

modalità di utilizzazione degli spazi esterni;

piano di evacuazione in caso di calamità;

per un minimo di 10 giorni:

gli atti del Consiglio d'Istituto  
gli atti del Collegio dei Docenti  
gli atti della Giunta Esecutiva  
i servizi offerti alla Comunità scolastica da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali ecc.)

una bacheca del Personale ATA contenente:

in via permanente:

l'organigramma e le mansioni;

per i tempi di vigenza:

gli ordini di servizio;

le turnazioni

le attività di manutenzione;

gli incarichi speciali (assistenza dei portatori di handicap, servizi esterni alla scuola, ecc.)

una bacheca del personale docente contenente:

in via permanente:

l'organigramma dei direttori di laboratorio

l'organigramma di biblioteca

responsabili della palestra

l'elenco del personale docente con le materie insegnate

l'orario di servizio

l'orario delle lezioni

l'orario di ricevimento dei singoli docenti

l'orario di disponibilità

una bacheca sindacale per tutti i dipendenti;

una bacheca degli studenti e una bacheca dei genitori

facile accesso alla documentazione

possibilità di accesso, per gli interessati e i loro genitori:

alle motivazioni relative alle valutazioni di profitto in sede di scrutinio, così come riportate negli appositi registri, espresse in modo chiaro e comprensibile;

con le dovute garanzie, ai giudizi espressi sugli elaborati scritti, alle correzioni e alle osservazioni dei docenti, nonché al criterio di giudizio utilizzato.

## **Libertà d'insegnamento, aggiornamento**

La programmazione assicura il rispetto della libertà d'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 generali e specifici.

L'aggiornamento e la formazione sono un diritto/dovere del personale docente e ATA, nell'ambito delle iniziative dell'Amministrazione e di quelle autonome dell'Istituto.

PARTE I - SERVIZI

AREA DIDATTICA

Dipartimenti, commissioni, laboratori

Il Collegio dei Docenti, quale responsabile della qualità delle attività educative, si articola in:

Dipartimenti:

Area umanistica

Area scientifica

Commissioni di lavoro:

Progetto qualità

Progetto giovani

Progetto salute  
Progetto orientamento  
Progetto aggiornamento  
Progetto accoglienza  
Progetto continuità educativa  
Progetto cultura e spettacolo  
Progetto statistica

Ogni Dipartimento e Commissione saranno presieduti da un coordinatore incaricato con atto formale di nomina, su proposta del Collegio dei Docenti. dal Dirigente Scolastico.

Ogni laboratorio, con le stesse modalità, sarà affidato a un direttore.

La partecipazione alle riunioni del Dipartimento e/o delle Commissioni è obbligatoria e rientra nell'orario di servizio.

Dipartimenti, commissioni, laboratori: Calendario

Entro il primo mese di attività, il Dirigente Scolastico, acquisite le proposte dei responsabili di Dipartimento, di Commissione e dei Direttori di laboratorio, predispone un calendario di massima delle attività, da sottoporre all'approvazione degli organi competenti per materia e da affiggere all'Albo dell'Istituto.

Dipartimenti, commissioni, laboratori: Funzioni

Le funzioni dei dipartimenti, delle commissioni e dei laboratori sono:

- contribuire all'elaborazione del POF;
- elaborare Sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa;
- curare la Programmazione scolastica ed extra scolastica annuale;
- proporre al Collegio progetti di sperimentazione metodologico didattiche e di ordinamento
- decidere criteri di valutazione omogenei e vincolanti per l'intero Istituto su:
  - tutti i tipi di prove
  - l'articolazione dei giudizi
  - l'attribuzione dei voti
- decidere l'uso dei sussidi didattici e dei laboratori in collaborazione con i direttori e/o coordinatori;
- decidere le attività e i progetti integrativi;
- elaborare test di valutazione del graduale apprendimento degli alunni, da somministrare per classi parallele e tendenti ad accertare il livello delle conoscenze e capacità maturate;
- garantire con specifiche iniziative la continuità educativa (es.: riunioni con i docenti del precedente ciclo di studi dei nuovi iscritti, acquisizione e integrazione del fascicolo personale del nuovo iscritto, ecc.);
- fissare criteri efficaci in grado di garantire una distribuzione delle ore di lezione nei vari giorni della settimana (per fornire allo studente un'equa distribuzione giornaliera dei testi scolastici, una razionale distribuzione dei tempi settimanali di studio e la possibilità di disporre di tempi da dedicare al gioco, all'attività sportiva, ad attività artistiche o all'apprendimento di altre lingue straniere);
- elaborare e diffondere strategie didattiche fondate sull'uso di rinforzatori più che sulle penalizzazioni e adeguando, comunque, queste ultime sempre alla funzione educativa e mai intimidatoria e mortificante della punizione.

**Poteri, funzioni e responsabilità del Coordinatore di Dipartimento o di Commissione**

I coordinatori dei Dipartimenti o delle Commissioni devono:

convocare le riunioni, deciderne l'ordine del giorno, presiederle;  
scegliere il segretario verbalizzante;  
relazionare sull'esito dei lavori all'Ufficio di Dirigente Scolastico e al Collegio dei Docenti;  
rispondere, anche amministrativamente, dei materiali e delle attrezzature affidate al Dipartimento o alla Commissione.

### **Poteri, funzioni e responsabilità del Direttore di Laboratorio**

Il Direttore di Laboratorio deve:

organizzare l'inventario dei materiali e delle attrezzature del reparto;  
fissare le procedure per un corretto, efficace e pieno utilizzo del laboratorio;  
convocare e presiedere le riunioni degli operatori del settore per le attività di coordinamento;  
coordinare il personale ATA assegnato al reparto e garantirne un efficiente e razionale utilizzo;  
rispondere amministrativamente delle attrezzature del laboratorio;  
proporre al Consiglio d'Istituto, sentiti gli operatori del reparto, progetti di manutenzione e recupero, aggiornamento e integrazione delle attrezzature;  
relazionare all'Ufficio di Dirigente Scolastico e al Consiglio d'Istituto sulle attività svolte.

### **Programmazione educativa e didattica**

La programmazione educativa elaborata dal Collegio dei Docenti sulla base delle riunioni dei docenti delle singole discipline, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio d'Istituto, il Collegio dei Docenti elabora le attività riguardanti:

l'orientamento  
la formazione integrata  
le iniziative di recupero e di rinforzo  
gli interventi di sostegno

### **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Redazione entro il 15 settembre

Pubblicizzazione entro il 30 settembre mediante produzione cartacea e trasposizione in file su supporto informatico;

Copia depositata presso Biblioteca, Segreteria, Sito web;

Duplicazione presso la Segreteria previo pagamento di rimborso spese

La programmazione didattica è elaborata e approvata dai singoli Consigli di Classe e:

delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando a loro gli interventi operativi;

utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Consiglio di Classe e dal Collegio dei Docenti;  
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".

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Redazione entro il 30 ottobre

Publicizzazione entro il 7 novembre mediante allegato a Registro di Classe, file in Sito web;

Copia depositata presso, Segreteria, Sito web;

Duplicazione presso la Segreteria previo pagamento di rimborso spese  
Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola.

Si stabilisce, in particolare, tra il docente e l'allievo, ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe e la Classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Nel termine contratto è espressa l'intenzione d'instaurare un rapporto educativo di tipo simmetrico, in cui i controlli sono esercitati da entrambe le parti del processo di formazione: chi fa apprendere e chi apprende, ma anche chi, in quanto genitore o tutore, è interessato ai risultati dell'apprendimento.

Le parti in causa collaborano per realizzare un processo continuativo di adeguamento dei propri ruoli, assumendone sempre maggiore consapevolezza nel quadro di una funzione:

propositiva, intesa come modello di rapporto di formazione e come indicazione dei compiti da svolgere e degli obiettivi da conseguire  
informativa, concernente l'enunciazione dei contenuti e delle competenze da acquisire, le modalità di lavoro, i criteri di verifica

Sulla base del contratto formativo :

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 nelle attività

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

Fattori di qualità e livello standard (\*) offerti dalla scuola:

La scuola offre:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria; Parziale
- tempi di attesa agli sportelli; Minimi
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto col pubblico. Ottimale (\*) commisurato alla effettiva dotazione organica del personale.

L'attribuzione degli incarichi al personale di segreteria, di specifica competenza del Direttore dei SS.GG.AA., garantirà costantemente i servizi all'utenza indipendentemente dalla presenza in servizio dell'incaricato, attraverso un'opportuna individuazione di sostituti temporanei in grado di assolvere alla funzione.

Le attribuzioni di incarichi agli assistenti amministrativi per aree di servizio sono allegate alla presente Carta dei Servizi, conservate in segreteria e affisse sulle porte degli Uffici.

Sarà cura del Direttore dei SS.GG.AA. aggiornare l'allegato con le eventuali variazioni.

Le variazioni non costituiscono modifica alla Carta dei Servizi.

Orario di apertura al pubblico

Gli uffici di Segreteria (compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo) garantiscono un orario di apertura a pubblico, di mattina (e di pomeriggio) funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio:

- dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle ore 12,30.
- tre ore giornaliere in orario antimeridiano lunedì al sabato.
- tre ore giornaliere in orario pomeridiano - dal lunedì al venerdì.

L'orario di apertura al pubblico deve essere esposto e ben visibile nell'atrio dell'istituto e sulla porta degli uffici corrispondenti.

Il Consiglio d'Istituto delibera in merito ogni anno in base alle indicazioni degli studenti e dei loro genitori, sentita l'assemblea del personale ATA e le rappresentanze sindacali del personale stesso.

L'ufficio di Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia secondo un orario di apertura comunicato con appositi avvisi, affissi all'Albo.

Distribuzione dei moduli

Nel periodo di iscrizione e rilascio dei certificati, il servizio è potenziato con l'apertura al pubblico per tutto l'orario di servizio antimeridiano e pomeridiano.

La distribuzione dei moduli d'iscrizione è effettuata a vista nei giorni previsti \_\_\_\_\_ in orario potenziato e pubblicizzato efficacemente:- (es.: 8.30/13.30 di tutti i giorni lavorativi, oltre a un giorno in orario pomeridiano dalle 16 alle 19).

Iscrizione

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di 10

minuti dalla consegna delle domande.

### **Rilascio dei certificati**

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di:

tre giorni lavorativi (iscrizione e frequenza)  
cinque giorni lavorativi (votazioni e/o giudizi)

### **Diplomi originali**

I diplomi originali sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali;

Con le stesse modalità sono consegnati i certificati sostitutivi del diploma, qualora non siano pervenuti in tempo gli stampati dell'Istituto Poligrafico dello Stato.

Riconoscibilità degli operatori

Tutti gli operatori disporranno di un cartellino identificativo, da tenere ben in vista per tutta la durata del servizio.

Risposta al telefono

L'operatore scolastico che risponde al telefono è tenuto a comunicare il nome dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta.

La telefonata sarà smistata all'ufficio competente e abilitato, ove l'operatore dichiarerà le proprie generalità la qualifica rivestita e fornirà le informazioni richieste.

Direttore dei Servizi Amministrativi

Il Direttore dei SS.GG.AA. cura la formazione di una raccolta, parallela a quella degli originali, dei seguenti documenti per la pubblica consultazione o il rilascio in copia entro 48 ore dalla richiesta:

Testo aggiornato di:

Carta dei Servizi

PEI

Regolamento d'Istituto

Piano Attività Annuali

Copia delle deliberazioni

del Consiglio d'Istituto

della Giunta Esecutiva

del Collegio dei Docenti

Indice dei punti precedenti

### **Informazione all'utenza**

Il Liceo Scientifico Statale n°1 "G. Spano" assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In un apposito albo sono raccolti:

Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti:

orario dei docenti

funzioni e dislocazione del personale ATA (Amministrativo, Tecnico. Ausiliario).

Organigramma degli uffici:

Dirigente Scolastico

vice Dirigente Scolastico

servizi.

Organico del personale:

docente

ATA

Organigramma degli Organi Collegiali.

Pianta dell'edificio e dislocazione dei servizi.

Tabella contenente:

il complessivo numero delle aule;

il complessivo numero degli studenti;

per ogni aula: superficie, cubatura, numero degli studenti, arredi, dislocazione;

per ogni laboratorio: tipologia, superficie, cubatura, numero posti - alunno, dislocazione;

per la palestra: superficie, cubatura, dislocazione;

per l'aula magna: superficie, cubatura, numero posti - alunno, dislocazione;

per la sala professori: superficie, cubatura, dislocazione;

Sono inoltre disponibili:

un Albo d'Istituto

una bacheca sindacale per tutto il personale

una bacheca degli studenti

una bacheca dei genitori

una bacheca dei nuovi acquisti della biblioteca.

## **Presenza di operatori riconoscibili all'ingresso**

Presso l'ingresso e presso gli uffici è garantita la presenza di operatori ben riconoscibili e muniti del cartellino d'identificazione, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

## **CONDIZIONI AMBIENTALI**

Sicurezza

Si fa riferimento alle normative vigenti in base al D. Lgs. 626/94 e succ. mod.

L'edificio scolastico non è munito dell'impianto di protezione contro le scariche atmosferiche (fulmini).

Non dispone della protezione antincendio.

Non è munito dei dispositivi di sicurezza (scala antincendio) per l'evacuazione immediata in caso di emergenza.

Le porte delle aule e dei servizi non aprono sui corridoi.

## **Igiene**

Si fa riferimento alle normative vigenti.

La maggior parte delle aule sono sotto dimensionate rispetto alla normativa vigente.

Tutto l'edificio scolastico è carente di manutenzione delle strutture, degli intonaci e delle superfici esterne ed interne per le quali è prevista la tinteggiatura con vernice lavabile a mt. 1,5 di altezza.

## Accoglienza

In ogni aula di lezione è affissa una tabella contenente: superficie, cubatura, numero allievi, arredi.

In ogni laboratorio è affissa una tabella contenente: tipologia, superficie, cubatura, dotazione tecnologica e scientifica, numero di posti - alunno, ore di disponibilità settimanale, ore di reale utilizzazione.

Nella palestra è affissa una tabella contenente: superficie, cubatura, dotazione attrezzature, modi e tempi di utilizzazione per attività curriculari, attività sportive rivolte all'esterno.

Nella Sala Riunioni ("Aula Magna") è affissa una tabella contenente: numero massimo di persone contenibili, numero dei posti a sedere, superficie, cubatura, dotazione (maxischermo, amplificazione lavagna luminosa, e di diaproiettore, televisore, ecc.).

Nella Sala Docenti è affissa una tabella contenente: superficie, cubatura, numero dei posti a sedere, dotazione (armadi cassettiere, tavolo, poltroncine, appendiabiti. ecc.).

Nella Biblioteca è affissa una tabella contenente: superficie, cubatura, dotazione (armadi, tavoli, sedie, ecc.) orari di apertura e modalità di consultazione e prestito dei libri.

Nelle Aule Speciali (Disegno, Informatica, ecc.) è affissa una tabella contenente: superficie, cubatura, numero dei posti - alunno, dotazione.

Il Liceo Scientifico "G. Spano" presenta barriere architettoniche per l'accesso dall'ingresso principale.

E' presente uno scivolo per l'accesso al sotto piano, e un ascensore centrale a partire da tale livello.

I servizi igienici sono presenti su ogni piano nel numero di seguito riportato:

Utenza	Sesso	Sotto piano	Piano terra	Piano ammezzato	Primo livello	Secondo livello
Studenti	M	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-	-
con handicap	M	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-	-
Personale docente e ATA	M	-	-	-	-	-
F	-	-	-	-	-	-

Spazi esterni attrezzati:

Parcheggio per auto a livello di strada capace di n? \_\_\_\_\_ posti - auto, riservato al personale docente e ATA.

Parcheggio per moto con scivolo a livello di sotto piano, capace di n? \_\_\_\_\_ posti - moto.

Campo di calcetto (mt. \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_) in cemento.

Campo di pallacanestro (mt. \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_) in cemento.

Il liceo scientifico "G. Spano" non possiede ancora un piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

## PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### Presentazione dei reclami

La presentazione di reclami è considerata stimolo al miglioramento del servizio.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, o via fax.

Poiché tutti i reclami debbono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente, quelli orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.

A tal fine è istituito un Registro dei Reclami in cui sono annotati:

- data di presentazione
- nome del proponente
- circostanza oggetto di contestazione
- sigla del ricevente
- provvedimenti in merito o motivi per cui lo stesso reclamo sia ritenuto infondato.

Nella ricezione dei reclami orali, la scuola inviterà i proponenti a presentarli in forma scritta fornendo loro gli strumenti e l'assistenza necessari.

I reclami pervenuti per via telefonica saranno trascritti e siglati dal ricevente e sottoscritti, appena possibile, dal proponente.

I testi originali dei reclami pervenuti in forma scritta o via fax sono conservati in un apposito fascicolo.

I reclami possono essere rivolti, per competenza:

- al Dirigente Scolastico
- al Coordinatore Amministrativo
- al Direttore di Laboratorio
- al singolo operatore (docente o non docente)

Qualora il reclamo non sia di competenza del destinatario indicato, al reclamante saranno fornite le indicazioni per la corretta destinazione.

La risposta ai reclami è garantita entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari, per le questioni semplici, in forma scritta.

per le questioni più complesse, che richiedano un'indagine, è garantita una risposta scritta non oltre quindici giorni dalla presentazione.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico curerà una relazione analitica annuale, per il Collegio dei Docenti e per il Consiglio d'Istituto, sui reclami pervenuti e sui provvedimenti adottati.

## **Valutazione dei servizi**

Nella prospettiva di un miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, il Liceo Scientifico "G. Spano" si propone di monitorare attraverso questionari e altre iniziative la qualità del servizio.

A tal fine è istituita una Commissione per la Valutazione dei Servizi, presieduta dal Dirigente Scolastico e composta da:

- i componenti il Comitato per la Valutazione del servizio dei docenti
- il Presidente e il VicePresidente del Consiglio d'istituto
- un rappresentante eletto del personale ATA
- due studenti eletti

La Commissione, che può avvalersi della collaborazione di esperti interni (es.: in quanto genitori) alla comunità scolastica o esterni ha il compito di:

elaborare e/o reperire questionari opportunamente tarati (che prevedano una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte) da sottoporre ai genitori, al personale docente e ATA e agli studenti, previa approvazione del Collegio dei Docenti e del Consiglio d'Istituto.

curare la distribuzione e la raccolta dei questionari, diversi secondo i destinatari;

riferire al Collegio dei Docenti i dati dell'analisi statistica delle risposte, per consentire a questi di redigere una relazione per il Consiglio d'Istituto.

## **Fattori di qualità dei servizi**

grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;  
efficacia delle attività promozionali per il recupero della potenziale domanda formativa presente nel bacino di utenza della scuola;

efficacia delle attività di recupero della domanda formativa inespressa nel bacino di utenza della scuola

efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul terreno della selezione e su quello degli abbandoni.

efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico e lavorativo;

livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;

tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;

livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe; capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze.

capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie (fondo d'incentivazione, fondi statali su progetti specifici, fondi europei);

capacità di progettare attività attingendo a fondi europei, regionali, locali, privati;

efficienza della rete, informativa tempestività nella diffusione delle informazioni, nella distribuzione delle circolari, nell'offerta di attività extra scolastiche da parte di soggetti esterni, ecc.).

## **ATTUAZIONE**

### **Consultazione**

La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva da parte del Consiglio d'Istituto, sarà sottoposta alla consultazione (con poteri di proposta di emendamenti) dei seguenti organismi:

Assemblea dei genitori

Assemblea degli studenti

Assemblea del personale ATA

Collegio dei docenti

### **Emendamenti: proposte**

Le varie componenti scolastiche (docenti, studenti, genitori, personale ATA) possono proporre emendamenti soppressivi e/o integrativi.

Emendamenti: deliberazione

Il Consiglio d'Istituto (anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento d'Istituto e del POF) in presenza di proposte di emendamenti è tenuto a riunirsi entro quindici giorni dalla notifica della proposta e a pronunciarsi, accogliendola o respingendola con articolata motivazione.

Le proposte debbono essere sottoscritte da un decimo della componente genitori o alunni, o da un terzo della componente docenti o ATA.

Vincolo

Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute:

nei contratti collettivi

in norme di legge  
in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto

In quanto non in contrasto con le disposizioni di legge generali e particolari.  
Liceo Scientifico Statale "G. Spano"  
Via M. Grappa, 2 - Sassari (Italy)  
Tel. 079 217517 - 079 217442