



Liceo Scientifico
Liceo Artistico



LICEO STATALE “ALESSANDRO SERPIERI”

Via Sacramora 52 – 47922 Viserba di Rimini – CF 91150430402
Tel. 0541 733150 – Fax 0541 449690 – <http://www.liceoserpieri.it>
email: rnps05000c@istruzione.it – pec: rnps05000c@pec.istruzione.it

Carta dei servizi scolastici

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

L'azione formativo-educativa di questo Istituto sarà indirizzata al rispetto dei principi che seguono.

Art.1 UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

È compito dell'Istituto promuovere le iniziative che, ai fini della piena affermazione dei principi di uguaglianza, sappiano rispettare le diversità con particolare riferimento alla lingua ed alla religione nonché rimuovere quegli ostacoli che di fatto limitano il pieno sviluppo delle persona umana.

L'Istituto riconosce a tutti i soggetti il diritto allo studio e promuove, per quanto di competenza, le condizioni che rendano effettivo questo diritto.

Art.2 IMPARZIALITA' E REGOLARITÀ

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Art.3 ACCOGLIENZA E INCLUSIONE

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'inclusione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Art.4 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.). L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

Art.5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico. Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

Art.6 LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.

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

PARTE I

AREA DELLA DIDATTICA

Art. 7 COMPETENZE E RESPONSABILITÀ DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

Art. 8 LIBRI DI TESTO E STRUMENTI DIDATTICI

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Art. 9 CARICO DI LAVORO E RAPPORTO DOCENTI-ALUNNI

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. I criteri di attuazione sono determinati dal Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).

Il rapporto fra i docenti e gli allievi deve essere improntato al dialogo e al confronto.

Art.10 DOCUMENTI FONDAMENTALI

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Piano dell'Offerta Formativa

Il Piano dell'offerta formativa (POF) è la carta d'identità della scuola: in esso vengono illustrate le linee distintive dell'istituto, l'ispirazione culturale-pedagogica che lo muove, la progettazione curricolare, extracurricolare, didattica ed organizzativa delle sue attività.

L'autonomia delle scuole si esprime nel POF attraverso la descrizione:

- delle discipline e delle attività liberamente scelte della quota di curricolo loro riservata
- delle possibilità di opzione offerte agli studenti e alle famiglie
- delle discipline e attività aggiuntive nella quota facoltativa del curricolo
- delle azioni di continuità, orientamento, sostegno e recupero corrispondenti alle esigenze degli alunni concretamente rilevate
- dell'articolazione modulare del monte ore annuale di ciascuna disciplina e attività
- dell'articolazione modulare di gruppi di alunni provenienti dalla stessa o da diverse classi
- delle modalità e dei criteri per la valutazione degli alunni e per il riconoscimento dei crediti
- dell'organizzazione adottata per la realizzazione degli obiettivi generali e specifici dell'azione didattica
- dei progetti di ricerca e sperimentazione.

Il P.O.F. ha validità annuale.

2. Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) è il piano che il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto dell'Istituto assumono come documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa.

È un documento di pianificazione didattica e gestionale, ovvero di previsione e programmazione del fabbisogno di risorse umane e materiali. Per questo, con riferimento al DPR 275/1999 così come novellato dalla L 107/2015, è orientato dall'atto di indirizzo delle attività della scuola e delle scelte di gestione e amministrazione redatto dal Dirigente scolastico. Viene poi elaborato dal Collegio dei docenti ed infine "approvato" dal Consiglio di istituto.

Il P.T.O.F. ha validità triennale.

3. Regolamento di Istituto

Il Regolamento di funzionamento dell'Istituto definisce norme in materia di:

- a) vigilanza sugli alunni;
- b) comportamento degli alunni e regolamentazione dei ritardi, uscite, assenza, giustificazioni;
- c) uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- d) conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- e) modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con i docenti;
- f) modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste da studenti e genitori, del comitato degli studenti e dei genitori, del consiglio di classe e di Istituto;
- g) calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.

Il Regolamento d'Istituto prevede l'istituzione nonché le modalità di funzionamento di una o più commissioni cui sottoporre proposte su progetti, iniziative che il regolamento stesso potrà più dettagliatamente definire al fine di pervenire ad una approfondita analisi ed alla acquisizione del relativo parere, comunque non vincolante, da parte degli organi competenti a deliberare.

Il Regolamento d'Istituto è approvato dal Consiglio di Istituto.

4. Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità 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 di circolo o d'istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

5. Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione, esplicita e partecipata, dell'operato della scuola in particolare tra il docente e l'allievo con il coinvolgimento del consiglio di classe e della classe, gli organi dell'Istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali, il docente redige annualmente il piano di lavoro da presentare alla presidenza entro i termini previsti dalle disposizioni vigenti in cui deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

l'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- conoscere il percorso per raggiungerli;
- conoscere le fasi del suo curriculum;
- partecipare attivamente alla loro realizzazione;
- tenere un comportamento educato e rispettoso nei confronti degli educatori, delle strutture e comunque consono al suo ruolo di discente;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- collaborare con le attività, esprimendo anche pareri e proposte.

ART. 11 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il dirigente scolastico dispone la pubblicizzazione degli atti relativi al Piano dell'Offerta Formativa, al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, al Regolamento di Istituto evidenziando la data di redazione, la pubblicazione sull'albo dell'istituto entro 60 giorni dalla data di inizio delle lezioni, il deposito della copia degli atti presso l'ufficio di segreteria dell'istituto (quest'ultimo punto è valido anche per la Programmazione Educativa e Didattica).

PARTE II AREA DEI SERVIZI

ART.12 SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Gli standard specifici delle procedure sono così definiti:

a) il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della segreteria, previa richiesta scritta, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza, e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati ed i certificati di maturità sono disponibili a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

L'interessato dovrà ritirare personalmente il diploma originale.

Le pagelle saranno disponibili, in versione dematerializzata, tramite il registro elettronico dell'Istituto, a partire dal giorno successivo a quello di termine delle operazioni di scrutinio.

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

L'ufficio alunni garantisce il seguente orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì:	il sabato:
dalle ore 7:45 alle ore 9:00	dalle ore 7:45 alle ore 9:15
dalle ore 11:30 alle ore 13:15	dalle ore 11:00 alle ore 12:30

per un orario complessivo di almeno 18 ore settimanali.

L'ufficio personale garantisce invece il seguente orario di apertura:

dal lunedì al sabato:
dalle ore 7:45 alle ore 9:00
dalle ore 11:45 alle ore 13:30

L'orario di apertura degli uffici viene comunicato mediante pubblicazione sul sito web dell'istituto ed all'ingresso degli uffici di segreteria.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista", a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al suo interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Gli uffici di Presidenza e di Vice Presidenza ricevono il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia in modo diretto previa verifica della disponibilità della persona.

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare sono disponibili in appositi spazi o alternativamente pubblicati sul sito web dell'Istituto le seguenti informazioni:

- a) tabelle dell'orario di lavoro: orario dei docenti; orario generale, orario dei laboratori, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico e ausiliario;
- b) organigramma degli uffici;
- c) organigramma degli organi collegiali;
- d) organico del personale docente e A.T.A.;
- e) albi di istituto;

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- a) bacheca sindacale;

- b) bacheca per gli studenti;
- c) bacheca per informazioni ai docenti.

Il Consiglio di Istituto delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

Il Regolamento d'Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto.

ART. 13 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantirne una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Il personale ausiliario, specie quello delle scuole materne ed elementari, deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario scolastico).

La scuola individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica.
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.), orario settimanale di disponibilità e di utilizzo effettivo delle aule speciali e dei laboratori.
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari e per attività extracurricolari delle palestre.
- Numero, dimensioni, con indicazioni del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e media delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curricolari ed extracurricolari delle sale per riunioni.
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (per fotocopie, per stampa, sala docenti, ecc.).
- Numero, dimensioni, dotazioni di libri e riviste, orario settimanale di apertura e modalità per la consultazione e il prestito delle biblioteche.
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati.
- Esistenza di barriere architettoniche
- Esistenza di ascensori e montacarichi.
- Esistenza e descrizione di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, impianti sportivi, ecc.).
- Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa istituzione.

ART. 14 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Capo di Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

ART. 15 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Nella formulazione delle domande, possono essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

ART. 16 ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Il Ministro dell'Istruzione, Università e Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.