



**LICEO STATALE "CARLO PORTA" - ERBA**



**CARTA DEI SERVIZI**

## PREMESSA

La *Carta dei Servizi* è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noto all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività. I suoi fondamenti normativi vanno individuati nella direttiva n. 254 del 21 luglio 1995 (relativa appunto all'introduzione della *Carta dei servizi scolastici*) e soprattutto nel D.P.C.M. del 7 giugno 1995 (recante lo schema generale di riferimento della *Carta dei servizi scolastici*). Per ciò che riguarda quest'ultimo decreto, in particolare, nella prima parte si enunciano, oltre ai principi generali, le linee didattico-educative; nella seconda vengono indicati gli standard di qualità specifici per i servizi amministrativi; la terza parte, infine, si occupa delle condizioni ambientali della scuola (servizi igienici, ascensori, impianti, aule etc.), delle procedure di reclamo da attivare in caso di insoddisfazione dell'utente del servizio e della valutazione del servizio stesso mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli studenti.

La presente *Carta dei servizi* si presenta come strumento improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia rispetto alle scelte educative e organizzative. Redatta sulla base dello "schema generale di riferimento", in interazione con il PTOF e il Regolamento di Istituto, intende ordinare razionalmente e sintetizzare i molteplici impegni progettuali ed organizzativi che caratterizzano l'offerta educativo-formativa del Liceo Carlo Porta di Erba per portarli a conoscenza delle famiglie e delle istituzioni territoriali che con la scuola interagiscono e collaborano. Essenzialmente essa razionalizza, ordina e inquadra l'ampio spettro della progettualità presente nell'istituto, ispirandosi ai seguenti articoli della **Costituzione della Repubblica Italiana**:

- **Art.3** - È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.
- **Art.21** - Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.
- **Art. 33** - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per

tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

- **Art. 34** - La scuola è aperta a tutti.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1.1. Uguaglianza**

Il Liceo considera come principi fondamentali dell'azione educativa il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. Pertanto garantisce:

- 1.1.1.** Il rispetto assoluto della dignità di tutti gli studenti e di tutte le studentesse. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.
- 1.1.2.** L'attenzione e la valorizzazione delle caratteristiche personali di ogni singolo studente. La scuola attua iniziative di sostegno e di potenziamento delle abilità e delle competenze anche attraverso una progettazione educativa e didattica individualizzata e personalizzata.
- 1.1.3.** Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà nell'apprendimento scolastico, il Liceo dedica particolare attenzione all'accoglienza e all'inclusione degli studenti con disabilità, facendo dell'utilizzo della Classificazione ICF uno dei suoi punti di forza.

### **1.2. Imparzialità e regolarità**

Il Liceo si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia e a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio.

- 1.2.1.** Il personale docente della scuola attua e condivide collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione.
- 1.2.2.** L'assegnazione degli studenti alle classi è disposta dal Dirigente avendo riguardo per le determinazioni del Collegio dei Docenti e nel rispetto dei criteri espressi dal

Consiglio di Istituto. I criteri di imparzialità e di equità sono alla base della formazione delle classi.

- 1.2.3. Il personale docente, amministrativo ed ausiliario è assegnato all'Istituto dall'Ufficio Scolastico Regionale, al quale spettano tutte le competenze relative al reclutamento del personale, nonché tutte le responsabilità circa l'assegnazione delle risorse umane fin dall'inizio di ciascun anno scolastico.
- 1.2.4. In caso di sciopero del personale scolastico, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, il Dirigente si impegna a trasmettere alle famiglie degli studenti tutte le informazioni in suo possesso mediante pubblicazione sul [sito web della scuola](#) di appositi avvisi.
- 1.2.5. Ferma restando la puntuale applicazione dei Piani di evacuazione predisposti per la scuola, nelle situazioni d'emergenza il Dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo la tutela di tutti gli studenti e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

### **1.3. Accoglienza e integrazione**

Il Liceo si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli studenti e l'inclusione di quest'ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali.

- 1.3.1. La scuola attiva ogni forma di partecipazione dei genitori attraverso incontri di presentazione delle attività scolastiche, di consultazione, di informazione sull'organizzazione della scuola prima della scadenza del termine delle iscrizioni.
- 1.3.2. Particolare attenzione è attribuita all'accoglienza e all'inclusione degli studenti con disabilità attraverso la predisposizione di un ambiente di apprendimento attento al funzionamento di ogni studente e favorevole al successo formativo e alla crescita personale, nel pieno rispetto dei differenti stili di apprendimento e processi evolutivi.

### **1.4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

L'utente ha la facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.

- 1.4.1. In caso di eccedenza di domande si procederà nel rispetto dei [criteri espressi dal Consiglio di Istituto](#).

**1.4.2.** L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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 di loro in modo funzionale e organico.

## **1.5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

**1.5.1.** La scuola favorisce la partecipazione del personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

**1.5.2.** L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa.

**1.5.3.** 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.

**1.5.4.** Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul [sito dell'istituzione scolastica](#).

## **1.6. Libertà di insegnamento**

Nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento.

**1.6.1.** L'esercizio di tale libertà è inteso a promuovere attraverso un confronto aperto di posizioni culturali, la piena formazione della personalità degli alunni tutelando la coscienza morale e civile di ogni singolo studente.

## **2. PARTE I - AREA DIDATTICA**

### **2.1. PTOF**

Il documento fondamentale della scuola, per quanto riguarda la didattica, è il Piano Triennale dell'Offerta Formativa, in cui l'istituto delinea le linee strategiche di azione per

quanto riguarda il miglioramento dell'istituto (in coerenza con RAV e PDM), l'inclusione scolastica, l'alternanza scuola-lavoro, l'ampliamento curricolare e l'aggiornamento del personale docente. Inoltre, nel [PTOF](#) sono riportati gli insegnamenti e i piani orari, le modalità di verifica degli apprendimenti e il sistema di valutazione, le modalità di recupero offerte agli studenti.

## **2.2. Responsabilità**

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.

## **2.3. Continuità e orientamento**

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. A tal fine, il Liceo Carlo Porta organizza attività di orientamento in entrata, ri-orientamento e orientamento in uscita, coordinate dalla commissione orientamento.

## **2.4. Libri di testo**

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, tra le quali la necessità di non superare un determinato tetto di spesa per alunno. Annualmente, sentiti i pareri dei dipartimenti disciplinari, i Consigli di Classe, aperti ai rappresentanti dei genitori e degli alunni, elaborano e propongono un elenco dei libri di testo da adottare nel successivo anno scolastico. L'elenco viene poi approvato dal Collegio dei Docenti.

## **2.5. Compiti a casa**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera nel rispetto della libertà d'insegnamento e in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni.

## **2.6. Gestione della classe**

Nel rapporto con gli studenti, i docenti operano in modo da costruire, con la collaborazione degli alunni stessi, un ambiente di apprendimento sereno e proficuo, caratterizzato da dialogo, fiducia e rispetto reciproco.

## **2.7. Assegnazione dei docenti alle classi**

Annualmente, il Dirigente Scolastico elabora, entro la fine dell'anno scolastico, uno schema di assegnazione dei docenti alle classi del successivo a.s., secondo i criteri stabiliti annualmente dal Consiglio di Istituto. Tale piano viene confermato all'inizio dell'a.s. in oggetto, a seguito delle integrazioni dell'organico.

## **2.8. Programmazione educativa e didattica**

Entro la fine del mese di ottobre viene redatta la programmazione didattica educativa. Il Consiglio di Classe delinea il percorso formativo del gruppo classe. Ogni docente elabora la propria programmazione disciplinare, che va a confluire nel Piano didattico formativo che risulta arricchito anche da obiettivi trasversali, educativi e cognitivi che sarebbe auspicabile si raggiungessero nel corso dell'anno scolastico. Tale documento, in cui vengono anche inseriti gli eventuali progetti multidisciplinari e le iniziative curriculari ed extra-curricolari, viene proposto, illustrato e discusso con i rappresentanti dei genitori ed alunni in apposite sedute dei Consigli stessi. Una verifica sui risultati perseguiti viene fatta alla conclusione dell'anno scolastico.

La scuola mette a disposizione strumenti di recupero individualizzati (sportelli disciplinari) nelle ore pomeridiane.

Ogni insegnante deve prevedere, inoltre, un percorso di recupero nei casi e con le modalità che ritiene più adeguate. I Consigli di Classe deliberano se queste attività debbano essere svolte in itinere o prevedere delle ore di recupero disciplinare pomeridiano.

## **2.9. Regolamenti**

Il regolamento d'istituto, il patto di corresponsabilità e i regolamenti dei vari ambiti di funzionamento della scuola sono pubblici e consultabili sul [sito internet dell'istituto](#).

## **2.10. Comunicazioni con le famiglie**

I Docenti offrono ai genitori l'opportunità di incontrarsi durante il corso dell'anno, in varie occasioni per valutare le problematiche scolastiche relative al proprio/a figlio/a durante i colloqui settimanali nel loro orario di ricevimento, nei due pomeriggi di colloqui generali, nelle riunioni insegnanti–genitori, in cui viene illustrata la programmazione educativa e didattica della classe. Per i casi in cui si rendano necessari ulteriori colloqui il Consiglio di classe provvede a predisporre la convocazione scritta.

Le famiglie possono verificare quotidianamente la didattica e l'andamento scolastico degli alunni (valutazioni, assenze, ritardi, sanzioni disciplinari) tramite il [registro online](#), le cui credenziali vengono comunicate alla famiglia all'atto dell'iscrizione. All'inizio del percorso scolastico alle famiglie viene consegnato il badge, con cui gli studenti registrano la loro presenza quotidianamente, e il libretto dello studente con cui i genitori possono ricevere comunicazioni da parte della scuola e giustificare assenze, ritardi e uscite anticipate.

Tale libretto, al suo esaurimento, viene riconsegnato in segreteria e sostituito gratuitamente.

## **2.11. Privacy**

Tutti i dati personali degli studenti e delle famiglie sono trattati nel rispetto del Regolamento U.E. 2016/679 (G.D.P.R.). In tal senso alle famiglie viene richiesta all'atto dell'iscrizione e/o in occasione di attività specifiche la compilazione dell'[informativa sulla privacy](#).



## **3. PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **3.1. Modalità di ricevimento**

La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, come fattori di qualità dei servizi amministrativi: la celerità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico; il personale che risponde alle telefonate si presenta e indirizza l'utenza ai responsabili di procedimento.

Il [Dirigente Scolastico](#) e il [Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi \(D.S.G.A.\)](#) ricevono su appuntamento.

Gli uffici di segreteria sono aperti negli orari indicati sulla [pagina del sito della scuola](#). Per pratiche di particolare complessità gli assistenti amministrativi ricevono, previo appuntamento.

### **3.2. Rilascio dei certificati**

I certificati per tutti i soggetti presenti nella scuola (alunni, docenti e personale ATA) vengono rilasciati nel normale orario di apertura al pubblico dell'Ufficio di Segreteria, nel rispetto dei tempi e secondo le modalità indicate sulla [pagina del sito della scuola](#).

### **3.3. Iscrizioni, pagelle contributi**

Le iscrizioni alle classi prime si svolgono in due fasi secondo quanto stabilito dal MIUR: la prima (online) tra gennaio e febbraio; la seconda nei primi giorni di luglio direttamente a scuola; apposita modulistica è a disposizione degli interessati online, sulla [pagina dell'Istituto](#), o a scuola al momento della conferma.

Le iscrizioni per tutte le altre classi vengono effettuate d'ufficio.

Le pagelle vengono consegnate solo al termine del corso di studi o al termine della permanenza al Liceo.

Gli esiti degli scrutini intermedi sono pubblicati online sul registro elettronico entro il giorno lavorativo successivo all'ultimo scrutinio.

Gli esiti degli scrutini finali sono pubblicati online sul registro elettronico entro il giorno lavorativo successivo all'ultimo scrutinio e contestualmente nell'atrio della scuola.

Tutti i contributi richiesti agli studenti e/o alle famiglie a qualsiasi titolo, possono essere versati secondo le indicazioni riportate sulla [pagina del sito della scuola](#).

### **3.4. Organigramma**

L'organigramma è pubblicato sul sito della scuola a partire dalla [pagina dedicata](#).

### **3.5. Informazioni**

L'Istituto fornisce informazioni di carattere amministrativo anche sul sito internet dell'Istituto e cura la pubblicazione sull'Albo Pretorio on line degli atti previsti dalla normativa. Sul sito sono disponibili a partire dalla [pagina dedicata](#) i Regolamenti d'istituto, la Carta dei servizi, l'Organigramma, l'Organico del personale, l'elenco dei libri di testo, gli atti degli Organi collegiali.

Sono inoltre disponibili spazi per la bacheca sindacale.

In tutti i locali della scuola sono visibili i percorsi di evacuazione e le squadre di emergenza.

Gli utenti possono richiedere copie della documentazione, con domanda scritta e secondo la normativa vigente. Eventuali spese di duplicazione degli atti sono a carico del richiedente.

## **4. PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

### **4.1. Igiene**

L'ambiente scolastico deve essere pulito, decoroso e accogliente. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Alcuni arredi (quadri, lampadari) e parti strutturali dell'edificio (cornici delle volte affrescate), tuttavia, non possono essere toccate dal personale ATA, perché poste sotto i vincoli della Soprintendenza archeologia, belle arti e paesaggio.

## **4.2. Sicurezza e salute**

Le Amministrazioni locali hanno provveduto alla maggior parte dei lavori di adeguamento alle norme e alle leggi concernenti la sicurezza sui posti di lavoro. Ordinariamente e straordinariamente la scuola sollecita gli enti preposti ad attivarsi per la sicurezza nei seguenti campi: antincendio, impianti idrici, fognari, elettrici, di riscaldamento.

All'inizio di ogni anno scolastico vengono date istruzioni relative al piano di evacuazione agli studenti delle classi prime.

Entro Ottobre in ogni classe vengono individuati due studenti apri-fila, due studenti chiudi-fila e due studenti assistenti per compagni con disabilità motoria (anche transitoria), perché l'abbandono dell'edificio avvenga nel modo più tempestivo e ordinato possibile.

Ogni anno vengono organizzate due prove di evacuazione: la prima con preavviso, tramite circolare, la seconda senza alcun preavviso.

La scuola stipula contratti di assicurazione a favore degli alunni per eventuali incidenti durante le attività scolastiche ed extrascolastiche; garantisce un congruo rapporto tra numero degli insegnanti e numero degli alunni durante le visite guidate e i viaggi di istruzione.

Sono presenti le seguenti figure:

- Responsabile della sicurezza (RSPP)
- Responsabile della sicurezza dei lavoratori (RLS)
- Squadra di primo soccorso
- Responsabile della protezione dei dati (sigla internazionale D.P.O.)

In prossimità dell'ufficio del dirigente scolastico è presente un defibrillatore.

## **5. PARTE IV - RECLAMI E VALUTAZIONE SERVIZIO**

### **5.1. Procedura reclami**

I reclami devono essere espressi in forma scritta. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, 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 Dirigente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

## **5.2. Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può essere effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli studenti, ai genitori o al personale.

## **6. PARTE V - ATTUAZIONE**

### **6.1. Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Gli organi collegiali del Liceo possono deliberare modifiche della presente Carta dei Servizi, seguendo le procedure di legge.