



# LICEO SCIENTIFICO STATALE "G. SEGUENZA"

Via S. Agostino n. 1 - 98122 Messina

Centralino: 090673569 - Fax: 090672770

[www.seguenza.it](http://www.seguenza.it)

[seguenza@seguenza.it](mailto:seguenza@seguenza.it)



## CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi del D.P.C.M. 7/6/95)

(approvata nella seduta del Consiglio d'Istituto del 2 aprile 2009)

### Premessa

La Carta dei Servizi del nostro Liceo illustra a studenti e genitori le risorse dell'Istituto (finanziamenti, strutture, personale), i servizi forniti (didattici, amministrativi e tecnici) e gli strumenti per valutarli.

Secondo le norme stabilite dalla legge e dai contratti di lavoro, i servizi e tutte le attività sono organizzati in modo da rispondere alle esigenze culturali e formative degli alunni e, nello specifico, a quelle dell'indirizzo di studi.

La scuola per raggiungere gli obiettivi educativi si avvale del contributo del proprio personale, unitamente alla collaborazione delle famiglie e delle altre Istituzioni presenti nel territorio.

### PARTE I

#### Principi fondamentali

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi si richiamano agli artt. 3, 33, 34 della Costituzione italiana.

#### 1. Uguaglianza.

Nell'erogazione del servizio scolastico non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Per gli alunni in condizione di disagio psicofisico è attivo il Centro Informazione e Consulenza (C.I.C.), che provvede al superamento di eventuali difficoltà e bisogni.

#### 2. Imparzialità e regolarità.

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di equità, obiettività e trasparenza, nel rispetto delle normative vigenti.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto delle norme sancite dalla legge e dagli articoli del C.C.N.L. in vigore che regolano le azioni di sciopero.

### 3. Accoglienza e integrazione.

La scuola si impegna a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione degli studenti : nelle prime due settimane di attività scolastica, la scuola organizza attività di accoglienza, ai sensi dell'art.3 del D.P.R. 235/07, con incontri che facilitino la fase di ingresso iniziale, sia attraverso informazioni di base sull'Istituto e sul suo regolamento che sugli organi collegiali.

In tale periodo sarà anche approfondita la conoscenza da parte delle famiglie del patto educativo di corresponsabilità, firmato al momento dell'iscrizione.

Sarà posto particolare impegno per il superamento delle problematiche legate agli studenti lavoratori, agli studenti in situazione di handicap e agli stranieri.

Da anni la scuola accoglie, attraverso Intercultura, studenti stranieri che frequentano le classi del Liceo; inoltre è operante una commissione per garantire agli studenti la continuità scolastica e l'orientamento.

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

### 4. Diritto di scelta e frequenza.

L'utente esercita il diritto di scelta tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo. In caso di eccedenza

delle richieste, in relazione alla capienza delle strutture, si procederà alla valutazione delle domande d'iscrizione, per procedere alla loro selezione secondo criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto.

Per prevenire la dispersione scolastica, la Scuola favorisce incontri con le famiglie degli alunni che presentano difficoltà nel profitto e si adopera per un loro più ottimale orientamento.

Sarà assicurata, con interventi di prevenzione e controllo, la regolarità della frequenza, e particolare attenzione sarà posta nella individuazione e nel superamento delle cause che inducono gli alunni ad assenze arbitrarie, coinvolgendo anche le famiglie.

### 5. Partecipazione, efficienza, trasparenza.

Nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti, la scuola, il personale, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili della attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola. L'utilizzo degli edifici e delle attrezzature viene garantito anche fuori dell'orario delle lezioni, per favorire attività che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile.

L'istituzione scolastica, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si fonda su criteri di: efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione sia dei servizi amministrativi che della attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

L'aggiornamento del personale viene garantito ed organizzato nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dal Collegio dei Docenti.

### 6. Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale.

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, garantisce la formazione dell'alunno e lo sviluppo armonico della sua personalità, favorendo le potenzialità evolutive nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico.

#### 7. La qualità della proposta formativa.

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e, con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, essa si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

#### 8. La continuità educativa.

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. Saranno presentate agli alunni delle classi iniziali prove di ingresso, esercitazioni scritte ed orali, atte ad accertare i livelli di partenza e il possesso dei prerequisiti richiesti. Inoltre, nelle prime due settimane di attività scolastica, la scuola organizza attività di accoglienza, ai sensi dell'art.3 del D.P.R. 235/07.

#### 9. La scelta dei libri di testo.

Nella scelta dei libri di testo la scuola assume come riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, senza trascurare, nei limiti della validità didattica, la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Inoltre sarà posta attenzione al peso dei libri, privilegiando nella scelta le edizioni scomponibili in più tomi.

#### 10. L'assegnazione dei compiti a casa.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti seguiranno coerentemente la programmazione didattica del Consiglio di Classe, rispettando nello stesso tempo la necessità di razionali tempi di studio degli alunni, perché questi ultimi possano, nel rispetto degli obiettivi formativi, trovare il tempo da dedicare alla cura di attività di volontariato e di cooperazione, ricreative, sportive, alla frequenza di corsi culturali o artistici.

#### 11. Il rapporto docenti - allievi.

Il rapporto docente - allievo sarà fondato sul reciproco rispetto, attuando quell'equilibrio di compostezza e serenità che è indice dello "star bene" in classe e con se stessi. I docenti avvieranno il dialogo educativo fondandolo sulla propria responsabilità e professionalità e garantendo una crescita equilibrata della persona-allievo, con rispetto del diritto alla maturazione individuale e all'autonomia.

I docenti si impegnano a attivare tutte le possibili attività volte a ridurre i fenomeni di disagio, dispersione e disorientamento.

I docenti non ricorreranno a nessuna intimidazione, minaccia o punizione mortificante, e si porranno nei confronti degli allievi in modo pacato e disponibile.

I provvedimenti disciplinari che si dovessero rendere necessari saranno debitamente motivati.

Il Liceo garantisce l'elaborazione, l'adozione e la messa a disposizione degli utenti, che ne facciano richiesta e/o ne abbiano diritto, dei seguenti documenti:

Piano dell'offerta formativa; Patto educativo di corresponsabilità; Regolamento d'Istituto; Programmazione didattica dei singoli Consigli di classe.

In sintonia con le linee guida in essi contenute e le indicazioni dei Nuclei disciplinari e delle altre eventuali forme di articolazione (Poli didattici) del Collegio dei Docenti, il singolo docente predisporrà annualmente la propria programmazione e provvederà a comunicarne i contenuti ai suoi alunni.

## PARTE II

### I SERVIZI

#### L'informazione

L'Istituto assicura una tempestiva informazione attraverso l'efficacia dei suoi strumenti, come il

Sito internet della scuola: <http://www.seguenza.it>.

Nel sito si offrono servizi informativi, raccogliendo e pubblicando:

l'elenco di tutti i docenti per classi;

gli orari curriculari di tutte le classi;

gli orari degli insegnanti e il loro orario di ricevimento delle famiglie;

i principali documenti della scuola (P.O.F., Regolamento d'Istituto);

avvisi vari.

Inoltre, mediante *password* da ritirarsi presso la segreteria didattica, i genitori possono prendere visione delle assenze dei loro figli.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici, sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Sono resi disponibili appositi spazi in varie bacheche per:

tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale non docente);

organigramma degli Uffici;

organigramma degli Organi Collegiali;

organico del personale docente e A.T.A.;

Albi d'Istituto (al pubblico e per il personale).

Sono altresì disponibili appositi spazi per:

bacheca dei genitori; bacheca sindacale; bacheca dei Docenti; bacheca per gli Studenti e le loro attività.

#### **Fattori di qualità.**

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

celerità delle procedure;

trasparenza;

informatizzazione dei servizi di segreteria;

tempi d'attesa allo sportello di segreteria;

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo.

### **Standard specifici delle procedure.**

La distribuzione dei moduli di iscrizione (alle classi successive alla prima), prestampati e nominativi, accompagnati dal relativo c/c postale, viene effettuata con anticipo sulle date di scadenza.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi, in tempo reale, all'atto della consegna delle domande, se complete.

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

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma (ove lo stesso non fosse disponibile per mancato inoltro da parte del competente Ministero) sono consegnati nel più breve tempo possibile successivamente alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione durante l'anno scolastico sono consegnati dal Dirigente scolastico o dai coordinatori dei Consigli di Classe o dai docenti all'uopo incaricati, al termine delle operazioni generali di scrutinio.

L'Ufficio di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario d'apertura al pubblico il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 8,00 alle 10,30 e il martedì e giovedì dalle 15,00 alle 16,30. Inoltre garantisce agli alunni uno spazio orario di ricevimento giornaliero. Il Consiglio d'Istituto delibera in merito, sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente scolastico riceve il pubblico secondo un orario comunicato con un apposito avviso.

L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

## **PARTE III**

### **Condizioni ambientali della scuola e risorse strutturali.**

La sede centrale del Liceo è ubicata in pieno centro cittadino, in una zona servita dai mezzi pubblici e ben collegata con il territorio. L'accesso del pubblico all'edificio avviene da via Sant'Agostino, attraverso un cortile che la scuola condivide con la sede della Provincia Regionale di Messina.

L'ingresso degli studenti si avvale del passaggio dal cortile interno, che non presenta barriere architettoniche.

All'interno della sede centrale, la scuola presenta una distribuzione funzionale degli spazi: quelli destinati all'attività dirigenziale-amministrativa (la presidenza, gli uffici, la segreteria studenti e la sala dei professori) sono concentrati in un'ala e, dunque, ben separati da aule, palestre, biblioteca e laboratori, dove si svolge l'attività didattica.

### **Risorse strutturali**

Le aule sono suddivise su tre plessi:

presso la sede centrale di via S.Agostino: 38 aule; presso la sezione staccata ubicata nell'Istituto religioso "Sacro Cuore di Gesù", in via T.Cannizzaro: 10 aule; presso l'ulteriore sezione staccata (disponibile dal dicembre 2008) ubicata nell'Istituto religioso "Cristo Re": 10 aule.

Per quello che concerne le altre risorse strutturali, il Liceo mette a disposizione dell'Utenza e del personale:

una biblioteca, aperta anche alla fruizione del pubblico esterno;

un laboratorio di fisica;

un laboratorio di scienze e chimica;

cinque laboratori di informatica, due dei quali presso le sezioni staccate, di cui uno dotato delle funzioni di laboratorio linguistico;

un'aula multimediale, per riunioni, conferenze e proiezioni;

due laboratori informatici, destinati alla funzione di Centro polivalente di servizio;

due palestre coperte, presso la sede centrale, provviste delle attrezzature e del materiale necessario per svolgere attività di educazione fisica e di tre spazi annessi per il magazzino dei materiali;

due cortili interni attrezzati per l'attività sportiva presso la sede centrale;

spazi esterni attrezzati per l'attività di educazione fisica presso la sede staccata di Cristo Re;

un locale per i servizi di medicina scolastica e un locale per le riunioni delle R.S.U., nel piano seminterrato della sede centrale;

due stanze presso la sede centrale per servizi informatici e tecnici di manutenzione;

una sala dei professori per ognuno dei tre plessi;

una presidenza e una vicepresidenza presso la sede centrale;

tre uffici di segreteria, distinti in Segreteria docenti, Economato e Segreteria alunni, presso la sede centrale.

Nel corpo della sede centrale, al piano seminterrato, sono presenti locali con la funzione di magazzino e spazi per l'archivio documentale.

Nel cortile interno, situato nella parte posteriore dell'edificio della sede centrale, con portone d'ingresso su via Sant'Agostino, è presente un accesso alla scuola provvisto di scivolo per disabili.

E' presente inoltre, al piano terra della sede centrale, una pedana mobile per il superamento delle barriere architettoniche presenti.

Il Liceo si impegna costantemente a incrementare le risorse strutturali, con il concorso delle Amministrazioni responsabili e tutti i finanziamenti ai quali è possibile accedere: in particolare sono in previsione aumenti del numero delle aule, sia di quelle destinate alla didattica ordinaria che di quelle speciali e destinate alle attività laboratoriali.

La scuola garantisce pulizia, accoglienza e sicurezza nell'ambito e in riferimento alle strutture possedute. Per quanto riguarda l'igiene, il personale ausiliario provvede giornalmente alla pulizia

dei locali e cura in modo specifico quella dei servizi igienici; ciò non toglie che tutte le componenti della scuola collaborino per una tenuta ottimale dei servizi, degli arredi, delle aule e delle altre strutture.

Per quanto riguarda la sicurezza, in ottemperanza alle norme previste dalla legge (Decreto Legislativo n.626 - 19/9/94 e successive modifiche e integrazioni, D.M. n. 382 del 29/9/98 e L.123/2007), la scuola è impegnata a mettere in atto tutti meccanismi che garantiscono la sicurezza del personale, degli studenti, del pubblico in generale.

E' predisposto, da un professionista abilitato, il documento di valutazione dei rischi per l'Istituto e il piano di evacuazione; inoltre, sono curate dallo stesso le iniziative di formazione del personale sul rischio professionale e l'organizzazione del servizio di prevenzione antincendio.

Il medico scolastico nominato curerà la formazione del personale relativamente alle attività di primo soccorso.

Il controllo dell'applicazione e il rispetto delle norme sulla sicurezza viene affidato annualmente ad un Responsabile dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.), al quale sono consegnati copia del documento di valutazione dei rischi e del registro degli infortuni.

Il Liceo individua i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza, che ne faccia richiesta e ne abbia diritto:

-numero, dimensioni e dotazioni delle aule per la normale attività didattica ;

-numero, dimensioni e dotazioni delle aule speciali, dei laboratori, della biblioteca, delle palestre, delle sale per riunioni, dei locali di servizio, insieme con l'orario di fruizione, se previsto;

-numero e qualità delle dotazioni per le persone diversamente abili;

-documento di valutazione dei rischi e piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

## **PARTE IV**

### **Procedure dei reclami.**

Le procedure di reclamo riguardano gli utenti che non sono soddisfatti del servizio, in quanto non rispondente ai requisiti dichiarati nei documenti dell'Istituto.

L'utente può esprimere i propri reclami in forma verbale, scritta, telefonica o via fax.

Tali reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami verbali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, anche se sono ugualmente raccolti se circostanziati: inoltre, se il reclamo anonimo dovesse riguardare persone, le stesse verranno informate.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo considerato pertinente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante devono essere fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

**La valutazione del servizio scolastico.**

La scuola si impegna, con opportuni strumenti di monitoraggio e valutazione, a migliorare la qualità dei servizi offerti negli aspetti didattici, organizzativi e amministrativi.

A tale scopo vengono proposti annualmente questionari a docenti, personale A.T.A., studenti e genitori.

**PARTE V****Regolamenti scolastici**

Parte integrante della presente carta dei servizi sono i regolamenti dell'istituzione scolastica, volti a normare il funzionamento dei suoi organi, nell'ambito dell'Autonomia scolastica, allo scopo di migliorare la qualità del servizio.

**PARTE VI****Attuazione**

Le indicazioni contenute nella presente carta si applicano sino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei C.C.N.L. o nelle leggi dello Stato.