

LICEO STATALE
“GIUSEPPE MARIA GALANTI ”
CAMPOBASSO

- Liceo Scienze Umane
- Liceo Scienze Umane opzione Economico Sociale
- Liceo Linguistico
- Liceo Musicale e Coreutico – sezione Musicale

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel 1995 quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini.

La Carta dei Servizi contiene i principi fondamentali cui deve ispirarsi il servizio didattico-educativo ed amministrativo-gestionale del Liceo statale “G. M. Galanti” di Campobasso

Essa contiene i principi fondamentali cui si ispira l’attività della scuola, i fattori di qualità dei servizi erogati, i meccanismi di controllo del servizio offerto, le procedure di reclamo ossia i mezzi messi a disposizione dell’utenza per segnalare eventuali disfunzioni nel servizio offerto.

La Carta dei Servizi dell’Istituto ha come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana che garantiscono: uguaglianza, imparzialità e regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza, partecipazione, efficienza e trasparenza, libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale.

Art. 3 Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica e sociale del Paese.

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 privati hanno il diritto di istituire scuole e istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

Art. 34 La scuola è aperta a tutti. L’istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

La Carta dei Servizi è costituita dalle seguenti parti:

- Introduzione - I principi fondamentali
- Parte prima - Area didattica
- Parte seconda – Servizi amministrativi
- Parte terza - Condizioni ambientali
- Parte quarta - Reclami e valutazione del servizio

✓ **Principi fondamentali**

La Carta dei Servizi, avendo come fonte di ispirazione gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione, garantisce

- *Uguaglianza*: in base al suddetto dettato costituzionale e alle dichiarazioni internazionali dei diritti dell'uomo e del fanciullo, la scuola garantisce che non verranno compiute discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- *Imparzialità e Regolarità*: i soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola comunica e fornisce all'utenza il calendario scolastico con le indicazioni relative all'inizio e al termine delle lezioni, alle festività, agli incontri scuola-famiglia e all'orario delle lezioni. In caso di variazione dell'orario per scioperi, assemblee sindacali o altro, la scuola informa sui servizi assicurati le classi con comunicazione scritta e le famiglie per il tramite studenti;
- *Accoglienza e Integrazione*: la scuola si impegna a favorire l'accoglienza degli studenti e dei loro genitori, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità: integrazione degli alunni disabili, svantaggiati e stranieri e di quanti fanno rilevare bisogni educativi speciali. Nello svolgimento delle proprie attività, ogni docente ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti e, nel caso di diversamente abili o di quelli che presentano bisogni educativi speciali, tutte le componenti scolastiche si impegnano ad attuare specifiche iniziative di servizio e di intervento organizzativo e didattico (in particolare si veda il "Patto di corresponsabilità" e il "Piano di Inclusività");
- *Diritto di scelta, obbligo scolastico e formativo, frequenza*: i genitori hanno la facoltà di scegliere fra le Istituzioni scolastiche; la libertà di scelta si esercita tra le scuole dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande si tiene conto dei seguenti criteri deliberati dal Collegio dei docenti e dal Consiglio di Istituto, fatta salva la valutazione di particolari esigenze familiari: presenza di fratelli/sorelle già frequentati al Liceo "G. M. Galanti", studenti interni, anche non promossi, che esprimano una nuova opzione, territorialità, ovvero assenza di scuole dello stesso ordine e indirizzo nella zona di residenza/domicilio e nel luogo degli impegni di lavoro dei genitori, giudizio orientativo rilasciato al termine della scuola secondaria di primo grado. Solo in caso di parità, si ricorgerà al sorteggio. L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi e la regolarità della frequenza sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica a tutti i livelli, attuati dal personale docente, non docente e dal Dirigente scolastico, e da una ricerca delle soluzioni idonee sotto forma di rapporti, persone, attività, organizzazione delle strutture e degli orari.
- *Partecipazione, Efficienza E Trasparenza*: Tutte le componenti scolastiche sono protagoniste e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. Allo sforzo della scuola teso a garantire l'effettiva soddisfazione del diritto allo studio, devono corrispondere il dovere dello studente di impegnarsi per la promozione di sé e per la preparazione ad assolvere i propri compiti sociali, nonché il dovere della famiglia a collaborare consapevolmente e positivamente al progetto educativo. La trasparenza degli atti amministrativi e formativi (si veda in particolare il "Piano triennale dell'offerta formativa") e il rapporto costante con le famiglie favoriscono l'interazione educativa. Le famiglie sono aiutate nelle scelte che riguardano il figlio attraverso un'ampia informazione e iniziative volte all'approfondimento della conoscenza dell'offerta formativa e delle attività curriculari ed extracurriculari (progetti, interventi di recupero, sportelli di consulenza e supporto allo studio...). L'Istituto mantiene uno stretto rapporto con le strutture che curano i problemi sociali ed educativi: servizi sociali, A.s.r.e.m., ecc ed opera per il benessere comune e per l'inclusione, specialmente in tutti quei casi che richiedono interventi specifici (diversa abilità, alunni stranieri, svantaggio, bisogni educativi speciali).

Il Regolamento interno del Liceo "Galanti" è affisso all'albo della scuola e pubblicato sul sito web.

Presso l'ingresso della scuola sono 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 Liceo "Galanti" assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare attraverso - l'albo di Istituto, - il sito web, dove sono presenti organigramma, organi collegiali, organico del personale docente e A.t.a., - bacheche studenti, genitori e per l'informazione sindacale.

- *Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale*: la programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e, al tempo stesso, del perseguimento delle finalità ed obiettivi individuati nel Piano dell'Offerta formativa, per garantire agli studenti una formazione che gli consenta di sviluppare integralmente la propria personalità e di inserirsi nella società con responsabilità e competenza. La scuola infine promuove e organizza modalità di formazione e aggiornamento del personale in collaborazione con l'amministrazione, istituzioni, enti e in rete.

✓ **Parte prima - Area didattica**

- *Fattori educativi*

- o La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e degli enti locali, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna ad adeguarle alle esigenze culturali e formative degli studenti, rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. A tal fine, la scuola elabora, adotta e pubblicizza il Piano dell'offerta formativa che, ai sensi dell'art. 1, c. 14 della Legge n. 107/2015 ha validità triennale pur potendo essere annualmente revisionato, il Patto di Corresponsabilità educativa, il Regolamento interno e ogni altro Regolamento necessario alla regolamentazione di procedure didattiche e amministrative. Il Collegio dei docenti quale responsabile della qualità delle attività didattico-educative, utilizzando i poteri di autorganizzazione, si articola in Dipartimenti e in commissioni/gruppi di lavoro secondo le necessità. Ogni Dipartimento ha un coordinatore e le commissioni e i gruppi di lavoro sono coordinati da un referente/responsabile.
- o La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra diversi ordini e gradi dell'Istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.
- o 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. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- o Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di classe, tenendo conto dell'orario settimanale, dei rientri pomeridiani, della necessità di rispettare i tempi di studio degli studenti e la necessità che essi abbiano anche spazi per attività sportive, ricreative.
- o Infine, nel rapporto con gli studenti, i docenti, avendo come finalità il benessere dello studente, utilizzano modalità formative che abbiano fondamento in una didattica finalizzata a realizzare conoscenza di sé e a produrre competenze e capacità di compiere scelte responsabili e consapevoli e improntano relazioni educative tese a costruire un rapporto con gli studenti fondato su chiarezza, verità, disponibilità al colloquio e alla comprensione, rispetto reciproco delle persone, ma anche autorevolezza e fermezza nell'azione docente, affermazione di un

lavoro ordinato e disciplinato durante il quale agli allievi siano richiesti, rapportati all'età, atteggiamenti che dimostrino crescita culturale e della loro personalità.

- *Vigilanza sugli alunni*

- L'accoglienza e la vigilanza degli studenti durante l'ingresso nell'edificio scolastico è assicurato dai collaboratori scolastici e dai docenti che devono trovarsi in classe cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni e sorvegliano i propri studenti da cinque minuti prima dell'inizio delle lezioni fino al termine delle lezioni stesse e all'uscita della scuola.

Durante l'intervento in classe di esperti, il responsabile degli studenti è sempre il docente cui è affidata la classe nell'ora di lezione. Durante l'intervallo, che si svolge a conclusione della terza ora (11:10 – 11:20 nella sede centrale e 11:00 – 11:10 nella sede succursale), i docenti in servizio nelle classi alla terza ora svolgono vigilanza sugli studenti insieme ai collaboratori scolastici in servizio al piano e nel corridoio sul quale si trova l'aula delle varie classi.

Gli studenti, durante l'intervallo non devono spostarsi dal piano e dal corridoio nei quali trova collocazione l'aula della propria classe.

Per assicurare la vigilanza, gli studenti non possono essere espulsi dall'aula e, nel caso di infrazione disciplinare, il docente non espellerà lo studente ma, qualora lo ritenga, procederà a comminare sanzioni secondo quanto previsto dal Regolamento di Istituto.

Nel caso di assenza del docente, momentanea, inevitabile e mai per futili motivi, il docente può avvalersi della collaborazione del personale A.t.a. o di colleghi che, in quel momento, siano a disposizione secondo il loro orario di servizio.

- *Adempimenti in caso di infortuni o malori*

- Nel caso di infortunio accaduto ad uno studente o di malore occorsogli, il personale scolastico presta assistenza, avverte tempestivamente la famiglia e, qualora risulti necessario, viene chiamato il servizio sanitario competente. Lo studente, se minorenne e se ancora non sia sopraggiunto il familiare, viene accompagnato in ospedale, qualora il servizio medico ritenga necessario che si effettuino ulteriori controlli.

- *Somministrazione di medicinali*

- Per l'eventuale somministrazione di medicinali agli studenti durante l'orario di lezione, i genitori o l'esercente la responsabilità genitoriale devono farne richiesta scritta.

- *Rapporti con le famiglie*

- L'art. 29, c. 4 del CCNL vigente prevede che *“per assicurare un rapporto efficace con le famiglie e gli studenti, in relazione alle diverse modalità organizzative del servizio, il consiglio d'istituto sulla base delle proposte del collegio dei docenti definisce le modalità e i criteri per lo svolgimento dei rapporti con le famiglie e gli studenti, assicurando la concreta accessibilità al servizio, pur compatibilmente con le esigenze di funzionamento dell'istituto e prevedendo idonei strumenti di comunicazione tra istituto e famiglie”*.

- Pertanto, il Collegio dei docenti e il Consiglio di Istituto annualmente individuano modalità e criteri per lo svolgimento dei rapporti con le famiglie, che sostanzialmente rispondono ai seguenti principi: i rapporti scuola-famiglia devono essere improntati a favorire, pur nella specificità dei ruoli, partecipazione da parte delle famiglie attraverso l'informazione e la collaborazione; i ricevimenti individuali dei docenti si svolgono in orario antimeridiano secondo cadenze temporali che vengono annualmente comunicate tramite circolare alle classi e sono pubblicate sul sito web della scuola; è possibile, ai genitori essere ricevuti previo appuntamento, concordato con i docenti; colloqui dei docenti con le famiglie in forma plenaria si svolgono in quattro incontri pomeridiani: due consecutivi nel trimestre e due consecutivi nel pentamestre. Le informazioni alle famiglie su frequenza e comportamento nonché sul profitto sono riscontrabili sul registro elettronico, tuttavia, soprattutto per casi problematici, è possibile anche convocare i genitori o l'esercente la responsabilità genitoriale. Anche nel caso di continuo mancato rispetto dell'orario di inizio delle lezioni e di mancata giustificazione delle assenze, sarà contattata la famiglia interessata.

- Le assenze degli alunni devono essere giustificate al rientro a scuola o, in casi eccezionali, al massimo entro due giorni tramite l'apposito libretto, che serve anche per ritardi e uscite anticipate. Al momento dell'uscita anticipata, per gli studenti minorenni è comunque indispensabile la presenza di un genitore o di una persona formalmente delegata, purché maggiorenne. Si rinvia per i dettagli della regolamentazione al Regolamento interno. Nel caso Gli incontri con le famiglie avvengono secondo un calendario che viene approvato dagli Organi Collegiali, ogni inizio d'anno e comunicato alle famiglie tramite circolare.
- *Viaggi di istruzione, visite guidate e uscite didattiche, stage linguistici all'estero e scambi culturali con scuole straniere.*
 - Le suddette attività hanno grande valenza formativa. Esse vengono programmate e proposte dai Consigli di classe e approvate dal Collegio dei docenti e dal Consiglio d'Istituto. Per le procedure attuative e le modalità di partecipazione si rinvia al relativo Regolamento.

✓ **Parte seconda – Servizi amministrativi**

- *Fattori di qualità*

La scuola individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: facilitazione dell'accesso ai servizi, chiarezza e completezza dell'informazione, celerità delle procedure, trasparenza delle attività; efficacia ed efficienza delle azioni e dei processi attivati, progressiva attuazione dei processi di informatizzazione e dematerializzazione, flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Nei rapporti con il pubblico, il servizio fornito è improntato a criteri di:

- accoglienza
- gentilezza
- ascolto e orientamento all'utenza per la formulazione delle richieste e l'assolvimento degli adempimenti
- imparzialità.
- *Standard specifici delle procedure*
 - Per le iscrizioni on line, la scuola supporta le famiglie che lo richiedono mettendo a disposizione personale e strumentazione.
 - Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazione, compresi gli attestati e i documenti sostitutivi dei diplomi conclusivi del ciclo di studi che, comunque, vengono rilasciati a partire dal terzo giorno successivo alla pubblicazione dei risultati d'esame. Compatibilmente con le esigenze d'ufficio, potranno essere rilasciati certificati, per urgenze documentate, in tempi più brevi.
 - Le pagelle e le comunicazioni degli esiti scolastici intermedi sono visibili in tempo reale sul registro elettronico, a cui si accede con password personale.
 - Per le richieste di accesso agli atti vengono rispettati i tempi e le disposizioni procedurali previste dalla Legge n. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni, dal DPR n. 184/2006, dal D.Lgs. n. 196/2003.

- *Modalità di comunicazione:*

Gli uffici di Segreteria garantiscono i seguenti orari di apertura al pubblico:

- dalle ore 11:00 alle 13:00 dei giorni dal lunedì al venerdì
- dalle 15:30 alle 17:30 nei giorni di martedì e giovedì; il sabato dalle 11 alle 13; nei periodi di sospensione delle attività didattiche dal lunedì al sabato dalle 11 alle 13.
- Il Dirigente scolastico riceve, previo appuntamento, anche telefonico.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde.
- Presso l'ingresso e presso gli sportelli sono presenti e riconoscibili operatori scolastici (A.T.A.) in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

- Gli operatori scolastici a contatto con il pubblico devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.
- Sul sito dell'Istituto alla sezione Albo on line e Amministrazione Trasparente sono pubblicati tutti gli atti e i documenti che possono riguardare diritti e interessi legittimi e previsti dalla legge n.33/2013.

✓ **Parte terza – Condizioni ambientali della scuola**

- In collaborazione con gli Enti preposti, Provincia cui compete la manutenzione degli edifici delle scuole secondarie di secondo grado, A.s.r.e.m. etc..., la scuola si impegna per garantire a studenti e personale misure di prevenzione e sicurezza nel rispetto del D.Lgs, n. 81/2008.
 - La scuola, infatti, s'impegna particolarmente a sensibilizzare le istituzioni interessate e a richiedere all'Ente Provincia tutti gli interventi necessari al fine di garantire a studenti e personale prevenzione e sicurezza ai sensi delle disposizioni normative di riferimento.
 - Il personale scolastico deve attenersi alle disposizioni riguardanti
 - i piani di rischio e di evacuazione, previsti dal D.Lgs. n. 81/2008
 - la vigilanza sugli alunni
 - l'effettuazione di misure organizzative destinate all'igiene e al decoro degli ambienti
 - Il personale ausiliario deve adoperarsi costantemente per garantire l'igiene dei servizi, nell'uso dei quali, di contro, gli utenti devono essere accorti e corretti.

✓ **Parte quarta – Procedura reclami e valutazione del servizio**

- *Procedura dei reclami*
 - Di fronte a malfunzionamenti o a comportamenti non rispondenti a quanto scritto nella Carta dei Servizi, è possibile presentare dei reclami, espressi in forma orale, scritta, telefonica, tramite fax, e_mail che devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono essere successivamente sottoscritti.
 - I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
 - Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde entro trenta giorni e si attiva per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, ove si sia verificata la sussistenza dei motivi esposti nello stesso.
 - Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente e/o del Direttore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
 - Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.
 - Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi può essere indirizzato dall'utenza ai propri rappresentanti in Consiglio d'Istituto o direttamente alla Scuola tramite posta elettronica all'indirizzo: cbpm040008@istruzione.it
- *Valutazione del servizio*

Allo scopo di raccogliere elementi utili al miglioramento continuo del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ad un campione significativo di studenti, genitori e personale. I questionari vertono sugli aspetti didattici, organizzativi, ed amministrativi del servizio.

 - Alla fine di ciascun anno scolastico il/i docente/i referente/i espongono in una relazione al Collegio dei docenti i risultati raggiunti. I risultati vengono inseriti nella relazione del Dirigente al Consiglio di Istituto.

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Anna Di Monaco