

LICEO GINNASIO “MELCHIORRE DELFICO” - TERAMO

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Liceo Ginnasio “Melchiorre Delfico” è un patto tra la Scuola e i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni .

L’Istituto, nell’ambito della propria attività, è impegnato da tempo nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all’innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti. I riferimenti normativi della carta dei Servizi sono: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, i principi fondamentali e gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione della Repubblica italiana, la normativa vigente.

Obiettivo della carta è porre gli utenti “nella condizione di controllare la qualità del servizio”. La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. Essa: adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto; pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino; garantisce il rispetto degli standard adottati.

La Carta è a disposizione degli utenti al momento del loro a scuola ed è inoltre accessibile sul sito web

La Carta dei servizi viene aggiornata ogni due anni sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

PARTE PRIMA

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

Uguaglianza

- Nessuna discriminazione nell’erogazione del servizio scolastico sarà compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- La scuola nell’erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante criteri collegiali nell’assegnazione degli alunni alle classi, che favoriscano l’integrazione culturale tra alunni di religione, lingua, razza, ed etnia diverse.

- La scuola si impegna ad assumere provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- La scuola garantisce l'assunzione di provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio- economiche disagiate.

Imparzialità e regolarità

- Tutto il personale scolastico nell'erogazione del servizio si attiene a criteri di obiettività ed equità.
- La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del servizio.
- La scuola garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- In caso di sciopero si impegna a garantire il servizio nel rispetto delle norme e dei principi sanciti dalla legge e in applicazione alle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza e integrazione

Soprattutto nel primo anno l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio; la scuola favorisce le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'istituzione scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario).

Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

Obbligo scolastico e frequenza

La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso: il monitoraggio continuo delle regolarità della frequenza; interventi di prevenzione tendenti a individuare i bisogni formativi degli allievi; attività capaci di rispondere alle esigenze formative degli studenti.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.

Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva dei genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.

Quest'istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Nella programmazione la Scuola assicura il rispetto del principio costituzionale della libertà di insegnamento e delle norme del Contratto collettivo di Lavoro; garantisce la formazione dell'alunno facilitando lo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici.

L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente; l'Amministrazione favorisce e incentiva, a tal fine, interventi organici e regolari.

PARTE SECONDA

AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

Il Liceo Classico "Melchiorre Delfico" garantisce l'elaborazione, la pubblicazione e l'adozione dei seguenti documenti: Piano dell'Offerta Formativa (POF), Programmazione educativa e didattica, Regolamento d'Istituto.

L'organo preposto alla progettazione didattica è il Collegio dei Docenti. Le funzioni del Collegio dei Docenti sono: elaborare e arricchire il POF, valutare l'efficacia della didattica, fissare i criteri didattici per la formulazione dell'orario delle lezioni, fissare i criteri per la formazione delle classi, scegliere i libri di testo, proporre innovazioni, deliberare l'aggiornamento.

Il Collegio per assolvere efficacemente i suoi compiti si articola in Dipartimenti Disciplinari e Consigli di Classe, ciascuno dei quali ha un coordinatore nominato dal Dirigente scolastico.

La programmazione didattica è contenuta nel POF, cui fanno riferimento i piani di lavoro dei singoli docenti e dei Consigli di classe. Tali documenti vengono elaborati all'inizio dell'anno scolastico e illustrati ai genitori e agli alunni tempestivamente, nel Consiglio di classe aperto alle tre componenti. Il loro testo è consultabile presso l'ufficio di segreteria.

L'offerta formativa è la dichiarazione delle attività e dei servizi offerti dall'Istituto, finalizzati alla formazione degli alunni. I soggetti interessati sono: i singoli docenti, il Consiglio di classe, il Collegio dei docenti, il Consiglio d'Istituto, gli alunni e i genitori, ciascuno per la parte di propria competenza.

Il POF, elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base delle linee d'indirizzo deliberate dal Consiglio d'Istituto, contiene le scelte educative e didattiche e i criteri di valutazione; definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola; regola l'uso delle risorse; pianifica le attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata.

Il POF viene pubblicato sul sito Internet del Liceo, ma si può consultare anche in forma cartacea. La revisione avviene periodicamente attraverso la stessa procedura di adozione.

PARTE TERZA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Liceo Classico “M. Delfico” nell’erogazione del servizio amministrativo si ispira a principi di efficienza ed efficacia, fissandone i seguenti elementi di qualità: celerità nelle procedure, trasparenza, informatizzazione dei servizi di segreteria, riduzione dei tempi di attesa agli sportelli, indicazione degli orari di apertura e di ricevimento.

L’ufficio di segreteria coordinato dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi è la sede in cui, nell’ambito delle direttive di massima e degli obiettivi assegnati dal Dirigente scolastico e dai competenti Organi Collegiali si progettano e si eseguono tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa e contabile dell’istituzione.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata a richiesta, nei giorni e negli orari previsti e opportunamente comunicati.

Il rilascio dei certificati è effettuato nell’orario di apertura al pubblico della segreteria, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di frequenza e di cinque per quelli con votazione e/o giudizi.

I diplomi sono consegnati, a partire dal giorno della pubblicazione del risultato finale, se resi disponibili da parte del Ministero.

I documenti di valutazione quadrimestrale sono consegnati dal coordinatore di classe al termine delle operazioni di scrutinio.

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio. Gli uffici sono aperti al pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9,00 alle 11,00 e il martedì e il giovedì dalle 15,00 alle 17,00 fino al termine delle attività didattiche.

La scuola è aperta agli studenti anche in **orario pomeridiano**, dal lunedì al venerdì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, per lo studio individuale o per le esercitazioni guidate dai docenti tutor. In quanto luogo d’incontro, è a disposizione dei genitori per assemblee anche autoconvocate, previa richiesta al Dirigente.

L’Istituto garantisce la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta.

L’Istituto assicura spazi ben visibili per l’informazione, in particolare sono predisposti:

- tabelle dell’orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orari, funzioni e dislocazioni del personale ATA)
- organigramma degli uffici di presidenza e segreteria
- organigramma degli organi collegiali
- organico del personale docente e ATA
- albo d’Istituto
- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti

- bacheca dei genitori
- piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità

PARTE QUARTA

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Capo d'Istituto, dopo aver assunto le necessarie informazioni presso i soggetti interessati, risponde con celerità, comunque non oltre trenta giorni. Ogni utente della scuola può presentare reclami scritti, su qualunque aspetto del servizio, presso la segreteria (ufficio protocollo), specificando generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami verbali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Istituto persegue l'obiettivo di migliorare progressivamente il servizio scolastico, di cui è parte essenziale la verifica della qualità nei suoi diversi aspetti. Il Collegio dei Docenti e il Consiglio d'Istituto individuano le priorità da tenere presenti nella verifica.

L'Istituto ritiene prioritaria la rilevazione dei seguenti indicatori:

- attese dell'utenza
- tasso di dispersione e insuccesso scolastico
- efficacia delle iniziative di prevenzione adottate
- dati sull'uso delle nuove tecnologie nella didattica e sull'uso delle attrezzature esistenti
- dati sull'elaborazione e verifica collegiale della didattica
- risultati degli esami di Stato
- scelta universitaria

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 d'Istituto.

PARTE QUINTA

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi saranno applicate sino a quando il Consiglio d'Istituto non ne delibererà la modifica con maggioranza di metà più uno dei membri istituzionalmente previsti, a seguito di valutazioni operate o a disposizioni modificative contenute in norme di legge o nei contratti collettivi.

Costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi:

- P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) e relativi allegati
- Regolamento d'Istituto
- Piano attuativo delle attività didattiche e complementari
- Patto di corresponsabilità