

Carta dei servizi del Liceo Da Vigo-Nicoloso da Recco

*Modificato dal Consiglio di Istituto n.127 Del 29/01/2014 Con Delibera n4.
Approvato all'unanimità*

In ottemperanza a quanto previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7.6.1995 e della C.M. 255 del 21.7.1995, direttiva n.254, del 21.7.95, il Liceo Da Vigo **–Nicoloso** di Rapallo, sentite le diverse componenti scolastiche della scuola stessa (dirigenza, docenti, personale A.T.A. e genitori),

ELABORA

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA.

La Carta dei servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33,34 della Costituzione italiana.

Principi fondamentali

- Uguaglianza
- Imparzialità e regolarità
- Accoglienza e integrazione
- Frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale

Uguaglianza Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, lingue, religione, opinione politica, condizioni psicofisiche o socioeconomiche.

- A tale proposito la scuola attua uno specifico progetto finalizzato al recupero linguistico degli studenti stranieri inseriti nelle diverse classi.
- Prevede attività di sostegno, recupero, tutoraggio al fine di permettere a tutti gli alunni, anche in situazioni di svantaggio, la piena fruizione dell'offerta formativa della scuola.
- Per gli alunni diversamente abili, la scuola in stretta e costante collaborazione con le ASL di Chiavari e di Genova 3, prevede incontri con il GHIL per l'elaborazione di diagnosi e profili funzionali di ogni singolo allievo. Oltre ai docenti insegnanti di sostegno, operano nella scuola , quando necessario , le assistenti ad personam, gestite dai Comuni di Rapallo e Recco. Le Funzioni Strumentali dell'area 3 coordinano anche le attività per i DSA e BES
- Ai ragazzi che non si avvalgono dell'insegnamento della religione propone
 - **attività didattiche e formative**
 - attività di studio e/ o ricerche individuali con assistenza di personale docente
 - libera attività di studio e /o ricerca senza assistenza di personale docente
 - uscita dalla scuola

Tali opzioni devono essere sottoscritte e autorizzate dai genitori, per gli studenti minorenni.

Regolarità

La scuola, attraverso tutte le sue componenti, garantisce la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio, attraverso circolari visibile nel registro Elettronico. In caso di Allerta 2 o di possibili situazioni di forte criticità anche sul sito dell'Istituto. Si impegna a diminuire i disagi in caso di agitazioni sindacali e, nel rispetto della normativa vigente, a dare pronta e tempestiva comunicazione alle famiglie.

Imparzialità

Ogni attività dell'Istituto è improntata al rispetto reciproco dei diritti di tutte le componenti coinvolte nel

processo formativo e amministrativo, secondo i criteri di obiettività ed equità.

Accoglienza e integrazione

In base al principio della scuola come luogo di benessere e non di disagio, è suo obiettivo favorire la relazione tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità. Ciò è importante soprattutto nel primo anno di inserimento **nel nuovo liceo**, durante il quale gli alunni dovranno affrontare il delicato passaggio di ordine di scuola, con tutte le problematiche legate al cambiamento del metodo di studio. La scuola si impegna ad accompagnare questo passaggio con le seguenti iniziative:

- Un progetto iniziale di accoglienza che permetta ai ragazzi la conoscenza fisica della nuova realtà, le sue regole di comportamento, i diritti degli allievi, tramite la diffusione e la spiegazione del POF, dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Regolamento di istituto e del Patto di Corresponsabilità.
- Il Registro elettronico e il Sito dell'Istituto sono strumenti utili per dare alle famiglie le informazioni necessarie sull'attività della scuola.
- Incontri periodici con le famiglie, al fine di permettere la conoscenza del funzionamento degli organi collegiali per la parte di loro competenza, del POF e del Regolamento di Istituto.
- Azioni di monitoraggio per studenti e famiglie al fine di rilevare bisogni, aspettative, richieste nell'ottica di un miglioramento del servizio
- Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap, DSA, BES.

Frequenza

La scuola si impegna a prevenire e controllare la dispersione scolastica e fenomeni di drop-out attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il confronto con le famiglie.

Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, attraverso l'utilizzo del Registro elettronico, che permette la conoscenza immediata delle attività giornaliere della classe in cui è inserito il proprio figlio e delle valutazioni dello stesso. La pagella on-line dà informazione immediata dei risultati conseguiti dallo studente.

Il Sito dell'istituto, che contiene una sezione "Amministrazione Trasparente" fornisce informazioni sugli aspetti amministrativi, contabili della scuola. La trasparenza della scuola è garantita dall'adozione del piano triennale della Trasparenza.

Il rapporto con le famiglie è improntato alla collaborazione.

La scuola si propone come centro culturale del territorio, pertanto si impegna ad attuare tutti i comportamenti necessari per favorire il coinvolgimento degli enti locali come supporto a tutte le attività extracurricolari che promuoverà, a questo scopo è stato creato un Comitato Tecnico scientifico, con le istituzioni politiche e sociali presenti nel territorio.

L'orario di servizio degli uffici amministrativi è improntato all'efficienza e alla trasparenza.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

Nella programmazione didattica si assicura il rispetto della libertà di insegnamento, al fine di garantire la formazione dell'alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici. L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative. L'aggiornamento è un diritto- dovere del personale docente e ATA

Parte I

AREA DIDATTICA

- 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- Il Liceo 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.
- 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 alle esigenze dell'utenza.
- 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.
- Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di convincimento.
- La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:
 - Piano dell'offerta Formativa (POF), comprendente le scelte educative e didattiche nonché quelle organizzative della scuola stessa; i criteri di utilizzazione delle risorse per la progettazione dell'istituto.
 - Regolamento d'Istituto, comprendente le norme relative alla vigilanza degli alunni, il comportamento degli alunni, la regolamentazione dei ritardi, uscite, assenze, giustificazioni.
 - Regolamento dei viaggi
 - Regolamento dell'utilizzo dei laboratori di scienze, fisica, chimica ed informatica
 - Regolamento di disciplina (all'interno del Regolamento di Istituto), comprendente l'individuazione delle infrazioni disciplinari e le eventuali sanzioni da erogare.

Progettazione Educativa e Didattica

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi ministeriali; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero personalizzato degli alunni diversamente abili e stabilisce gli interventi individualizzati per DSA e Bes con l'utilizzo di una didattica compensativa e dispensativa; utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità didattico-educative indicati dal consiglio di classe e dal collegio dei docenti, individua momenti di verifica e di valutazione per adeguare l'azione didattica alle esigenze emergenti "in itinere".

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di classe, individua quindi 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 Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno e di tutoraggio.

Patto di Corresponsabilità

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori, coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi collegiali e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore, stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri, che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

L'allievo deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- conoscere il percorso per raggiungerli
- conoscere le fasi del suo curriculum

- impegnarsi a raggiungere gli obiettivi proposti nel progetto formativo

Il Docente deve:

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

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e proposte
- collaborare nel raggiungimento degli obiettivi proposti nel progetto formativo

Parte II

Servizi amministrativi

Il Liceo Da Vigo 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;
- brevi tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- Risposta a problematiche diverse anche via mail o attraverso le faq nel sito

Standard specifici delle procedure:

- La distribuzione dei moduli di iscrizione dell'istituto è effettuata al momento della conferma dell'iscrizione stessa, presso il Liceo
- Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.
- Il diploma è consegnato, «a vista», al momento della richiesta completa della necessaria documentazione (richiesta scritta e bollettino versamento) a partire dall'avviso di disponibilità dei moduli di diploma, che sarà inserito nel sito dell'istituto.
- 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 di Presidenza riceve, previo appuntamento telefonico, sia nella sede di Rapallo sia nella sede di Recco, in base agli impegni del Dirigente Scolastico. Si precisa che di norma, il Dirigente è presente nella sede di Rapallo i giorni di Lunedì, Mercoledì, Venerdì, e nella sede di Recco i giorni di martedì e giovedì.
- Il Vicario riceve come da orario pubblicato sul sito o su appuntamento
- Il Liceo Da Vigo- Nicoloso 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, la persona o l' ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono predisposti:

- tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario di ricevimento dei docenti;
- orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.);
- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi);
- organigramma degli organi collegiali;

- organico del personale docente e A.T.A.;
- albi d'Istituto.

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale
- bacheca degli studenti
- bacheca dei docenti

Tutte le informazioni didattiche e sui servizi amministrativi sono presenti inoltre sul sito web della scuola al seguente indirizzo: www.liceodavigonicoloso.it

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.

Il Regolamento d' Istituto completo con il Regolamento di disciplina, Il POF , sono presenti in ogni aula delle sedi di Rapallo e di Recco e sul sito del Liceo.

Parte III

Condizioni ambientali dell' Istituto

- L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.
- Il Liceo 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, LIM 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 curriculari e per attività extracurriculari, delle palestre.
 - Numero, dimensioni, con indicazione del numero massimo di persone contenibile, dotazione delle sale (posti a sedere, microfoni, schermi per proiezione, ecc.) e medi delle ore di utilizzazione settimanale distinta per attività curriculari ed extracurriculari 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 delle sedi di Rapallo e Recco
 - 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.

Procedura dei reclami e valutazione del servizio.

Procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, per mail via fax, declinando le proprie generalità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Valutazione del servizio.

Sarà presente in ogni sede un modulo di customer' satisfaction che potrà essere compilato dall'utenza e che permetterà alla scuola di procedere alla propria autovalutazione del servizio offerto

Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano in materia disposizioni modificative contenute nei Contratti collettivi, in norme di Legge o in delibere del Collegio Docenti e del Consiglio di Istituto.

Il Dirigente Scolastico

Prof.ssa Nazaria Maria Persia