



**Liceo Scientifico Statale
"Ernesto Basile"**
Via San Ciro, 23 - 90124 Palermo
Tel: 0916302800 - Fax: - 0916302180
Codice Fiscale: 80017840820
Internet : <http://www.liceobasile.it>
email: paps060003@istruzione.it



CARTA DEI SERVIZI

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Visti gli articoli 3 -33 -34 della Costituzione italiana;
Vista la legge del 7 agosto 1990 numero 241;
Visto il decreto del Ministero per la pubblica funzione del 31 marzo 1994, pubblicato nella gazzetta ufficiale del 28-6-94n. 149;
Visto il DL. 12-5-95 n. 163 convertito nella legge 11-7-1995, la numero 273;
Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 6-7 -1995;
Visto il decreto Presidente della Repubblica 24 - 6 -1998n. 249 regolamento recante lo statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria;
Considerata la necessità di modifiche ed integrazioni alla carta dei servizi scolastici di cui al d.D.P.R. 24-6-1998n. 249
Vista la delibera nel collegio dei docenti del 17/10/2014
Vista la delibera del consiglio d'istituto del 20/10/2014

ADOTTA

la seguente carta dei servizi scolastici che si articola in cinque punti essenziali:

- A) principi fondamentali;
- B) area didattica;
- C) area servizi;
- D) strutture ed attrezzature della scuola;
- E) le persone della scuola;
- F) partecipazione e coinvolgimento;
- G) informazione, tutela, controllo reclamo e valutazione;

A- PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti **finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione**. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. **Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e**

tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

B- AREA DIDATTICA

- Gli studenti e i genitori nel pretendere un servizio scolastico ed educativo di qualità, hanno rispetto della libertà e della autonomia culturale dei docenti e del personale ATA.
- La scuola si impegna a garantire la piena libertà di insegnamento dei docenti nel rispetto del piano dell'offerta formativa e degli obiettivi didattici programmati, ad osservare la procedura di programmazione e valutazione curricolare, ad adeguare l'offerta formativa alle direttive nazionali e comunitarie, e favorisce la formazione di una personalità libera e critica dell'alunno.
- La scuola riconosce l'aggiornamento individuale nella forma di partecipazione a corsi di aggiornamento organizzati da associazioni culturali e autorizzati dal Ministero della P.I., dall'IRRE, dal CSA, dalla Direzione Scolastica Regionale .
- Il comportamento dei docenti e del personale ATA nell'espletamento delle proprie funzioni è ispirato alle norme contenute nel codice di comportamento dei dipendenti di pubblica amministrazione del 31 Marzo 1994.

Tutto il personale operante nell'Istituto è impegnato, secondo le proprie competenze, a:

- **favorire l'accoglienza**, l'inserimento e l'integrazione degli alunni, con particolare riguardo alle classi iniziali, agli studenti di nazionalità straniera e alle fasi di passaggio al livello superiore dell'istruzione o di inserimento nel mondo del lavoro;
- **promuovere la formazione** degli alunni, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della loro personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici delle singole discipline;
- **favorire il successo scolastico** di ogni singolo alunno anche promuovendo e sostenendo l'impegno personale degli studenti, attuando interventi preventivi nei confronti della disaffezione per la scuola che abitualmente precede l'abbandono e la dispersione;
- **verificare**, in modo continuativo e mirato, i risultati di profitto dagli allievi al fine di rilevare tempestivamente eventuali insuccessi prima che vengano consolidati e comportino dispersione scolastica;
- porre particolare **attenzione al bene-essere** non soltanto fisico, ma anche psicologico e sociale di operatori e studenti della scuola;
- **fornire supporto** agli studenti per sostenere scelte consapevoli;
- **favorire la collaborazione** formativa ed educativa con Enti e realtà produttive presenti sul territorio.

L'organizzazione dell'attività educativa e didattica, pianificata e illustrata nel POF, riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

1. Iscrizione degli alunni, accoglienza e formazione delle classi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Nei limiti del numero autorizzato di classi, la scuola accetta le iscrizioni degli studenti senza discriminazione alcuna. È accolta la richiesta di trasferimento da altra scuola, nei limiti di capienza delle classi autorizzate, purché accompagnata dal nulla - osta rilasciato dal Dirigente scolastico della scuola di provenienza.</p>	<p>Il Consiglio di istituto fissa i criteri da rispettare nel caso fosse necessario rifiutare alcune iscrizioni per mancanza di postidisponibili</p>

L'Istituto organizza per gli alunni provenienti da altri indirizzi di studio e che intendano iscriversi a classi successive alla prima, esami integrativi sulle parti di programma non svolto.	L'Istituto organizza gli esami integrativi e/o di idoneità nel mese di settembre e prima dell'inizio delle lezioni per consentire la partecipazione agli alunni che hanno avuto la sospensione del giudizio agli scrutini di giugno.
Per i nuovi iscritti l'Istituto predispone attività di accoglienza e iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative e regolamento d'Istituto.	All'atto della prima iscrizione si comunica ai genitori che il POF, il Regolamento di istituto e la Carta dei Servizi sono consultabili sul sito web della scuola. L'accoglienza a ragazze/i iscritti alla classe prima, viene realizzata in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • approfondimento del progetto educativo dell'Istituto; • incontri con il personale dirigente, docente e ATA per far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento; • informazioni in merito a organizzazione e struttura della scuola, trasporti, e servizi per gli studenti, ecc.; • esperienze di comunicazione verbale e non verbale per la conoscenza reciproca degli alunni tra loro e con gli insegnanti.
Nella formazione delle classi è perseguita una equa distribuzione degli alunni per evitare la costituzione di classi fortemente disomogenee	Il numero massimo di alunni per classe è stabilito da disposizioni ministeriali, mentre spetta al Consiglio di Istituto fissare i criteri per la formazione delle classi. La scuola si adopera per limitare ad uno il numero dei disabili per classe. Nel caso di inserimento di alunni con grave disabilità il numero max di studenti per classi è 20.

2. Programmazione educativa e didattica

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Nell'ambito del calendario scolastico delle lezioni, stabilito annualmente dalla Regione, la scuola si impegna a dare il numero massimo possibile di giornate di servizio e a garantire la continuità dell'insegnamento per l'intero monte ore annuale previsto dall'ordinamento.	Le lezioni si svolgono al mattino dalle ore 8.15 alle ore 14.15 Non vengono effettuate riduzioni del monte ore annuo massimo stabilito dal calendario regionale. In caso di assenza dei docenti, i sostituti sono nominati tempestivamente.
L'istituto si dota del Piano dell'Offerta Formativa (POF) che rappresenta la carta di identità della scuola, specifica la sua azione formativa e i risultati attesi in rapporto al contesto socio-economico, culturale, ambientale ed istituzionale entro cui la scuola stessa opera.	Il POF è predisposto con la partecipazione di tutte le componenti scolastiche scolastiche: - il consiglio d'istituto fissa gli indirizzi generali - ai rappresentanti di genitori e studenti viene chiesto di formulare proposte, indicazioni e suggerimenti - il Collegio dei docenti elabora il piano che successivamente il Consiglio di Istituto adotta Per implementare il Piano dell'offerta Formativa dell'Istituto, all'inizio di ogni anno scolastico gli Organi Collegiali, ognuno per la propria competenza, stabiliscono il Programma Educativo e Didattico annuale (PED) e quantificano le risorse economiche materiali e professionali da investire: - sulla base delle proposte formulate dai dipartimenti disciplinari, i

	<p>consigli di classe definiscono il Programma Educativo e Didattico di ciascuna classe tenendo conto dei livelli di partenza degli studenti;- il Collegio dei Docenti esamina ed approva, per gli aspetti culturali, metodologici e didattici, la programmazione educativa e i percorsi formativi presentati dai Consigli di Classe e ne verifica la coerenza con gli obiettivi e le finalità delineate nei programmi nazionali e nel POF di Istituto;</p> <p>- il Consiglio di Istituto assegna le risorse necessarie alla effettuazione del programma di lavoro annuale.</p> <p>- i singoli docenti redigono il Piano di lavoro per le discipline insegnate.</p>
<p>Per arricchire l'offerta formativa, l'Istituto collabora con Enti, Associazioni e privati le cui finalità istituzionali non contrastino con quelle della scuola, e con essi formalizza apposite convenzioni.</p>	<p>L'adesione a progetti (iniziative sportive, teatrali, culturali ecc.) proposti da soggetti esterni alla Comunità scolastica è deliberata dagli OO.CC. nell'ambito della programmazione annuale. - Il liceo si propone, al fine di arricchire l'aspetto formativo della sua azione educativa, di potenziare e, ove necessario, creare ex novo rapporti di collaborazione con la realtà del quartiere quali: le altre scuole, l'osservatorio locale per la dispersione scolastica, il Consiglio di Quartiere, gli Enti Locali, la ASL, il FAI, le associazioni professionali, la parrocchia, il volontariato, il centro Padre Nostro e tenendo conto che sul territorio insiste la zona industriale della città, le forze sane dell'economia. Nell'utilizzare le proprie risorse, l'istituto cercherà di razionalizzare gli interventi allo scopo di potenziarne l'efficacia; ambiti privilegiati saranno, in tal senso: recupero e prevenzione dello svantaggio e del disagio giovanile, promozione umana e culturale degli alunni</p>

3. Interventi per il successo scolastico e formativo

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>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.</p>	<p>Sono presi accordi con le scuole di provenienza degli alunni iscritti per la prima volta al fine di avere adeguate informazioni sul loro precedente curriculum scolastico.</p> <p>Al fine di impostare una corretta programmazione educativa e didattica, vengono somministrate prove e questionari (socio-affettivi, cognitivi, sociologici culturali) che consentano una prima conoscenza dei nuovi iscritti.</p>
<p>La Scuola s'impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica anche attraverso il monitoraggio continuo della frequenza assidua alle lezioni da parte degli studenti.</p>	<p>L'istituto utilizza un sistema informatizzato per il controllo delle assenze e la tempestiva comunicazione ai genitori degli alunni assenti.</p> <p>La regolarità della presenza degli alunni in classe è valutata settimanalmente dal coordinatore della classe che provvede ad intervenire in modo tempestivo con la famiglia ove rilevi assenze reiterate o 'strumentali'.</p> <p>I Consigli di Classe tengono conto della frequenza ai fini della valutazione del comportamento</p>
<p>I docenti guidano gli studenti nell'acquisizione di un metodo di lavoro adeguato al proprio stile cognitivo.</p>	<p>Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa individualmente, i docenti formulano consegne chiare e precise per ogni attività proposta, distribuiscono carichi di lavoro equilibrati e verificano che gli studenti rispettino scadenze e modalità assegnate.</p> <p>La scelta dei libri di testo viene effettuata sulla base della programmazione educativa e didattica e sono privilegiati testi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rispettosi delle indicazioni normative; - aggiornati e completi nei contenuti; - chiari nel linguaggio e adeguati al bagaglio culturale degli alunni; - semplici e accattivanti nella grafica; - contenuti nel prezzo.

4. Azioni didattiche destinate ad alunni che necessitano di interventi mirati

<p>Particolare impegno è prestato per la soluzione problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali e a quelli in situazione di handicap.</p>	<p>Per gli alunni stranieri con problemi di carattere linguistico i consigli di classe programmano i necessari interventi compensativi.</p> <p>Per la gestione dei casi di alunni ospedalizzati, i C.d.C. mettono in atto strategie finalizzate a consentire agli allievi di essere aggiornati sul lavoro svolto in classe e costruiscono, se è il caso, curricoli individualizzati che permettano loro il recupero delle conoscenze.</p> <p>Per gli alunni con DSA (disturbi specifici di apprendimento) sono previsti percorsi di didattica individualizzata e personalizzata con ricorso a strumenti con ricorso a strumenti compensativi e misure dispensative.</p> <p>Per gli alunni portatori di handicap sono programmati percorsi didattici facilitati o differenziati idonei e funzionali ai bisogni educativi e alle effettive potenzialità dell'alunno.</p> <p>All'avvio delle attività didattiche i consigli di classe, sulla base dei documenti forniti dall'équipe socio-psico-pedagogica, in collaborazione con l'équipe stessa e la famiglia dell'alunno/a portatore di handicap, stilano il Piano Educativo Personalizzato.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Valutazione degli apprendimenti

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>La preparazione di ogni singolo allievo è verificata dagli insegnanti con osservazioni sistematiche, prove scritte o grafiche e orali, discussioni argomentative e di approfondimento con le quali si verificano l'acquisizione dei contenuti, del linguaggio specifico e dell'approccio metodologico nonché la capacità di approfondire, di rielaborare in modo personale e di utilizzare gli strumenti espressivi.</p>	<p>Per garantire una valutazione trasparente e omogenea, nell'ambito dei criteri fissati dal Collegio dei docenti, i Dipartimenti disciplinari stabiliscono:- obiettivi minimi da conseguire da parte di tutti gli alunni; - criteri e strumenti di valutazione;</p> <p>- numero e frequenza delle verifiche da somministrare nel corso dell'anno;</p> <p>- prove comparabili per tutte le classi parallele della scuola.</p> <p>I criteri di valutazione sono consegnati a genitori e studenti contestualmente al POF.</p> <p>I docenti correggono tempestivamente (entro 15 giorni al massimo) gli elaborati al fine di utilizzare la correzione come momento formativo. Le prove scritte corrette sono date in visione allo studente e con lui discusse in classe.</p> <p>I documenti periodici di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente scolastico o dai Docenti incaricati entro sette giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.</p>

6. Attività di accompagnamento e supporto

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
La scuola facilita il colloquio tra studenti e docenti e tra studenti e figure di direzione e coordinamento.	I coordinatori di classe e tutti i docenti si mettono a disposizione per ascoltare gli studenti di cui colgono situazioni di disagio o di difficoltà in campo scolastico e relazionale.
L'Istituto elabora progetti che mirano ad affrontare, con modalità ed approcci diversi, gli snodi critici della crescita degli allievi e a fornire informazioni, consulenze e momenti di spazio-ascolto.	L'Istituto organizza un servizio d'ascolto attivo a cui possono rivolgersi genitori e studenti per riflettere e confrontarsi, in totale riservatezza, con adulti competenti riguardo al mondo degli adolescenti, le loro emozioni, le loro paure e i problemi relativi all'apprendimento, alla crescita personale, alle dinamiche relazionali con compagni, genitori, insegnanti. Per gli allievi in difficoltà personale o sociale il Consiglio di Classe individua un docente - tutor, che opera in costante rapporto con le famiglie, con i servizi del territorio e con gli altri docenti per svolgere funzioni di orientamento e supporto.
Il POF della scuola prevede servizi di orientamento per aiutare gli studenti al momento dell'iscrizione e della scelta degli indirizzi	Per le terze classi delle Scuole medie sono previsti incontri con le famiglie e gli alunni Per la scelta degli studi post diploma: - viene distribuito materiale informativo - sono organizzati visite per a fiere, scuole e Università e incontri il mondo del lavoro.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori: - ore di lezione effettivamente erogate per ciascuna disciplina nel corso dell'anno; - esaustività e accuratezza delle informazioni riportate nei registri personali e nelle relazioni finali dei docenti (a cura del Dirigente scolastico); - grado di efficacia delle azioni messe in atto rispetto a selezione e abbandoni; - capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze; - efficacia delle iniziative per l'orientamento scolastico e lavorativo; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati. In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:- modifiche della normativa vigente; - sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. organico assegnato alla scuola) ed economica; - calamità naturali e interruzioni del servizio disposte dalle autorità competenti; - difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto.

C- AREA SERVIZI

La scuola attribuisce particolare rilievo- alla sorveglianza dell'edificio e degli alunni;- alla celerità, cortesia ed accuratezza dei servizi amministrativi; - all'integrazione con i servizi del territorio (ULSS, comuni, ...), anche attraverso convenzioni e accordi di collaborazione.

L'organizzazione dei servizi di supporto riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

1. Accoglienza e identificazione del personale, vigilanza degli alunni

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Presso l'ingresso e presso gli uffici è garantita la presenza di operatori ben riconoscibili, in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.	L'ingresso alla scuola da parte di estranei e visitatori è controllato e sorvegliato. Tutti gli operatori ausiliari hanno appuntato un cartellino di riconoscimento e sanno indirizzare l'utente al destinatario adeguato.
L'Istituto garantisce e organizza la vigilanza sugli allievi per tutto il tempo della loro permanenza a scuola.	Al personale docente ed A T A sono fornite precise istruzioni operative per la sorveglianza e vigilanza degli alunni durante la permanenza a scuola. In presenza di assenze anche improvvise dei docenti, di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, l'Istituto garantisce: - ampia e tempestiva informazione alle famiglie, tramite anche l'uso di canali diversi (albo dell'Istituto, diario dello studente, ...) sulle modalità del servizio garantito; -servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza a favore dei soggetti non autonomi per età o condizione psicofisica; - tempestiva segnalazione dei disservizi e conseguente assunzione di misure contenitive

2.Servizi amministrativi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola assicura- celerità delle procedure; - orario di apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio e compatibile con l'obbligo di piena operatività degli uffici stessi per il disbrigo delle pratiche amministrative; - tempestività del contatto telefonico	Gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico lunedì mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 elunedì e mercoledì dalle 14.30 alle ore 16.30 , comunicato attraverso il Sito ed esposto nell'atrio dell'Istituto. La distribuzione della modulistica è effettuata "a vista" negli orari di apertura. La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi . La Segreteria fornisce precise indicazioni per le modalità di versamento di contributi per i laboratori negli istituti superiori e per le tasse scolastiche. I voti quadrimestrali sono inseriti nell'area riservata accessibile alla famiglia con le credenziali assegnate. I voti del secondo quadrimestre degli alunni promossi sono anche esposti all'albo della scuolaLe pagelle di fine anno possono essere richieste all'Istituto dopo cinque anni; senza limiti di tempo in caso di trasferimento ad altra scuola. I diplomi originali sono consegnati "a vista", dopo il superamento dell'Esame di Stato, a partire dal quinto giorno lavorativo successivo alla consegna degli stessi da parte dell'USP

3.La scuola e i servizi del territorio

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'istituto è facilmente raggiungibile sia dalla stazione dei treni, sia dalla fermata delle corriere.	L'orario delle lezioni è formulato tenendo anche conto dell'orario dei trasporti pubblici. Sono concessi permessi individuali di entrata ed uscita differenziata nel caso di orari dei trasporti non compatibili con quello delle lezioni.
La scuola tiene rapporti sistematici con i servizi sociosanitari e gli enti locali per coordinare e garantire positive sinergie rispetto alle competenze di ciascuno.	La scuola collabora con l'ULSS per l'integrazione degli studenti diversamente abili e con i servizi sociali nei casi di alunni con problematiche familiari o personali. Inoltre l'Istituto incentiva progetti in collaborazione con altre Scuole.
L'Istituto facilita la consumazione di un pasto	La scuola garantisce la disponibilità di alimenti attraverso distributori automatici.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- tempi di attesa per il rilascio della documentazione richiesta dagli utenti; - capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio. In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, inventario, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati. - Disponibilità di fondi assegnati alla scuola per questo specifico scopo. - La stampa tardiva dei diplomi da parte dell'Istituto Poligrafico dello Stato

D- AREA STRUTTURE ED ATTREZZATURE DELLA SCUOLA

L'Istituto attribuisce particolare rilievo ad una scuola che sia un ambiente confortevole, sicuro, interessante e funzionale alle esperienze di apprendimento e di interazione sociale degli alunni e quindi: - alla sicurezza e all'efficienza delle strutture scolastiche; - a soluzioni organizzative atte a sostenere la tutela della salute e la sicurezza degli studenti, del personale e degli ospiti; - alla disponibilità di adeguate attrezzature didattiche; - al benessere e al comfort dell'ambiente scolastico. La scuola si adopera per fornire **gratuitamente** strumenti e materiali didattici agli studenti in condizioni economiche disagiate.

L'organizzazione della logistica riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree

1. Disponibilità ed adeguatezza dei locali e delle attrezzature

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto dispone di locali, aule comuni, aule speciali e laboratori in numero adeguato, attrezzati e sicuri.	I locali della scuola sono dotati delle certificazioni richieste dalla legge. Le aule hanno un indice di affollamento coerente con le norme igieniche e antincendio vigenti. Per le attività curricolari ed extracurricolari, sono disponibili, secondo un orario di prenotazione, i laboratori di informatica, arte, lingue straniere, scienze, e le aule video. Tali laboratori sono dotati dei necessari sussidi ed attrezzature didattiche. Per le attività di educazione fisica in orario sia curricolare che extracurricolare è disponibile una palestra e vengono utilizzati anche gli impianti sportivi del centro Padre Nostro. Le riunioni collegiali per conferenze, attività teatrali e spettacoli vengono effettuate nell'Auditorium (palazzina C)
Spazi di servizio	Sono presenti locali di servizio (per fotocopie), e adeguato numero dei servizi igienici. Per la ricreazione gli studenti possono usufruire del cortile esterno e dei locali interni dell'istituto. Le modalità di utilizzo sono stabilite dal regolamento d'Istituto. La scuola è dotata di un numero adeguato di parcheggi riservati a motorini e biciclette.
L'Istituto consente un facile accesso ai locali anche a chi ha problemi di deambulazione.	Sono presenti appositi scivoli per l'accesso dall'esterno e tra le palazzine.

2. Servizi di consultazione e prestito di libri

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola si impegna a garantire il diritto allo studio anche attraverso la concessione in comodato d'uso gratuito dei libri di testo.	Il Consiglio d'Istituto delibera nel programma annuale la disponibilità economica e i criteri per la concessione del prestito.
L'Istituto si adopera per favorire l'accesso ai libri e agli strumenti audiovisivi per la consultazione.	Nell'Istituto è presente una biblioteca fornita di testi . Il prestito e la consultazione dei libri e del materiale presente nella biblioteca sono disciplinati da apposito regolamento deliberato dal Consiglio di Istituto di cui è possibile avere visione all'albo della scuola e nell'area riservata del sito. Ogni anno i Dipartimenti disciplinari individuano i libri e gli audiovisivi da acquistare nell'ambito delle risorse stanziare dal programma finanziario annuale.

3. Efficienza e sicurezza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto si adopera perchè sia garantita l'efficienza delle strutture scolastiche.	La scuola segnala tempestivamente alla Provincia (Ente obbligato) malfunzionamenti, rotture e guasti alla struttura nonché la necessità di manutenzione degli intonaci e delle superfici esterne ed interne che, come i sistemi di riscaldamento e aerazione, sono di sua competenza. Ogni anno è prevista la revisione tecnica degli impianti, l'eliminazione e la sostituzione dei sussidi deteriorati, nei limiti delle disponibilità economiche esistenti. L'Istituto è protetto da impianto di videosorveglianza.
E' stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi che viene annualmente verificato. E' predisposto ed adottato un piano di evacuazione che stabilisce le modalità di abbandono degli edifici in caso di pericolo. Il personale e studenti sono informati e formati riguardo i rischi e i comportamenti da tenere in caso di pericolo.	All'interno dei locali sono sempre segnalati: - gli eventuali potenziali rischi presenti e le precauzioni da adottare; - le indicazioni da seguire per evacuare il locale stesso in caso di necessità; - le vie di fuga; Ogni anno è previsto l'adeguamento della segnaletica di sicurezza. All'inizio di ogni anno scolastico sono incaricate ed addestrate le persone addette a fronteggiare le eventuali situazioni di pericolo in numero adeguato in relazione alle dimensioni della scuola e ai rischi specifici individuati e precisandone i relativi compiti e responsabilità. Il piano di emergenza prevede due prove di evacuazione simulata nel corso dell'anno per addestrare operativamente studenti e personale. Il piano viene tempestivamente modificato se cambiano le condizioni strutturali o organizzative.
Gli insegnanti garantiscono formazione alla sicurezza nei laboratori.	I docenti: - sviluppano unità didattiche specifiche, legate all'utilizzo corretto e sicuro di macchine ed attrezzature e a quello delle sostanze chimiche usate per le esercitazioni; - vigilano sul rispetto da parte degli alunni dei regolamenti e della segnaletica esposta nei laboratori e nelle aule speciali. Non è consentito l'uso di attrezzature e sussidi non a norma.
La scuola garantisce un intervento tempestivo e corretto in caso di malore o infortunio.	E' organizzato un servizio di primo soccorso ed è formato il personale. Sono declinate le indicazioni operative per tutti i dipendenti sul comportamento da tenersi. In caso di infortunio, anche se con lesioni di lieve entità, il personale preposto alla vigilanza, docente o collaboratore scolastico, ha l'obbligo di darne immediata notizia al Dirigente Scolastico e presentare, con la massima tempestività, relazione scritta sull'accaduto in modo che questi sia messo in grado di appurare i fatti e le responsabilità.

4. Igiene e comfort

Impegni che la scuola si assume	Fattori di qualità
La scuola si impegna a garantire una permanenza confortevole provvedendo a mantenere l'ambiente pulito, gradevole ed accogliente.	<p>Il personale addetto alle pulizie è adeguatamente informato sugli standard da garantire e provvede alla pulizia di aule, laboratori, atri, vetri, servizi, spazi esterni, giardino, utilizzando le apposite attrezzature e i prodotti igienici secondo le indicazioni previsti per un loro corretto uso. I filtri collocati nei termoconvettori e negli aspiratori sono puliti annualmente prima dell'inizio delle attività didattiche. Se necessaria, viene eseguita la sanificazione, la pulizia e la disinfezione secondo lo schema stabilito dall'ULSS.</p> <p>Gli ambienti scolastici sono: - ordinati, dotati di arredi funzionali e comodi, curati sotto il profilo estetico; - interpretati e personalizzati da coloro che li vivono</p> <p>Gli alunni sono educati a mantenere tali condizioni e richiamati in casodi inosservanza.</p>

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- tassi di effettivo utilizzo di impianti, attrezzature, laboratori; - tassi di effettivo utilizzo del patrimonio librario; - incidenti ed emergenze verificatisi; - frequenza, modalità e tempi di intervento per il primo soccorso; - capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente. Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;- sopraggiunti vincoli di natura strutturale (es. rottura dell'ascensore, lavori di manutenzione in corso, ecc.) o economica; - difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto

E- LE PERSONE DELLA SCUOLA

Per la realizzazione del POF, l'Istituto favorisce e promuove- l'esercizio del diritto-dovere all'aggiornamento e alla formazione del proprio personale;- la continuità didattica; - la definizione di una chiara e riconosciuta struttura organizzativa delle responsabilità; - l'informazione riguardo le figure preposte ai vari compiti, ruoli o settori.

In particolare:

Il Dirigente scolastico

Rappresenta l'Istituto; ne assicura la gestione unitaria; ha compiti di direzione e coordinamento; promuove e valorizza le risorse umane e professionali del personale.

I Collaboratori del Dirigente scolastico e le funzioni strumentali

Sono i dipendenti a cui sono stati delegati dal Dirigente scolastico o dal Collegio dei docenti compiti di natura organizzativa e/o il coordinamento di progetti e gruppi di lavoro

I Docenti	Svolgono attività di insegnamento per promuovere lo sviluppo umano, culturale e civile degli alunni; assumono incarichi funzionali alle attività di insegnamento quali il coordinamento, la progettazione, il supporto nella gestione della scuola.
Il Direttore dei servizi generali ed amministrativi	Organizza i servizi amministrativi e i servizi generali ed è responsabile del loro funzionamento; coordina le attività del personale non docente sulla base delle direttive avute dal dirigente scolastico.
Gli Assistenti amministrativi	Collaborano con il Direttore SGA, coadiuvandolo nelle attività e sostituendolo nei casi di assenza.
Gli Assistenti tecnici	Svolgono attività di supporto tecnico nei laboratori e di manutenzione delle relative apparecchiature
I Collaboratori scolastici	Sono addetti ai servizi generali della scuola con compiti di accoglienza e sorveglianza degli alunni e del pubblico, di pulizia, di custodia e sorveglianza dei locali e degli spazi scolastici. Collaborano con i docenti.

Il dirigente scolastico inoltre individua ed incarica le figure deputate a garantire la sicurezza dell'edificio, il pronto intervento in caso di incendio ed il primo soccorso in caso di infortunio:

- responsabile del servizio di protezione e prevenzione per l'istituto;- squadra di primo soccorso; - squadra di lotta antincendio ed incaricati della gestione delle emergenze; - medico competente.

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
L'Istituto assicura adeguata informazione anche riguardo l'organizzazione e le mansioni del personale.	Sono pubblicati all'albo dell'Istituto e nel sito web:- organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza e servizi), con precisati incarichi e ruoli; - organico del personale docente e A.T.A.; - orario di servizio, funzioni e dislocazione del personale.
Docenti e Dirigente scolastico sono disponibili ed interessati al colloquio con le famiglie. Il personale della scuola garantisce la massima riservatezza riguardo ad ogni informazione ricevuta dai genitori e dagli alunni ed esulante gli aspetti strettamente didattici.	Entro il primo mese di scuola viene pubblicato l'orario settimanale di ricevimento dei docenti. I coordinatori di classe ed i direttori di sezione possono essere contattati durante la loro ora di ricevimento settimanale o, in caso di motivata richiesta, in altro orario con essi concordato per il tramite della Segreteria. Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico previo appuntamento telefonico. Il Direttore dei S.G.A. riceve il pubblico solo su appuntamento; senza appuntamento solo se compatibile con gli impegni di ufficio.
Ogni anno sono destinate risorse alla formazione del personale.	Il Collegio dei docenti programma ad inizio anno scolastico le attività di formazione del personale docente riguardanti gli aspetti pedagogici, culturali e didattici. Annualmente sono organizzate attività di formazione del personale relative alla sicurezza e alla protezione dei dati trattati. Il piano annuale di attività del personale non docente predisposto dal direttore SGA comprende anche le attività di formazione e aggiornamento ad esso destinate.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza dei docenti agli incontri e riunioni convocate; - capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:- modifiche della normativa vigente; - assenze giustificate del personale; - difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto

F- PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO

Nella definizione e realizzazione dell'indirizzo educativo, organizzativo ed economico della scuola, l'Istituto:

- persegue trasparenza e imparzialità;- sollecita la partecipazione effettiva di tutte le componenti della comunità scolastica; - si avvale della cooperazione di genitori, alunni e personale favorendo il coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola; - si adopera per creare e mantenere un clima relazionale sereno e positivo; - garantisce l'informazione alle famiglie su apprendimento e comportamento dei figli e facilita il colloquio delle famiglie con docenti e figure di direzione e coordinamento; - garantisce accoglienza e riservatezza; - favorisce forme di organizzazione autonoma dei genitori.

L'organizzazione delle modalità di partecipazione e coinvolgimento delle diverse componenti della scuola riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

1. Composizione e compiti degli Organi collegiali

Consiglio d'Istituto

E' composto da:
3 rappresentanti dei genitori 8
rappresentanti dei docenti 2
rappresentanti del personale non docente
4 rappresentanti degli alunni
Il Dirigente Scolastico
E' presieduto da un genitore

-definisce gli indirizzi generali e le scelte generali di gestione e di amministrazione, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni anche di fatto dei genitori e degli studenti.

Collegio dei Docenti

E' composto da:
Il Dirigente Scolastico
Tutti i Docenti nell'istituto

svolge attività di ricerca, programmazione, verifica, valutazione e documentazione sia collegialmente sia articolato in Dipartimenti e Commissioni
- elabora il Piano per l'Offerta Formativa sulla base degli indirizzi generali e delle scelte generali definiti dal Consiglio d'Istituto.

Consiglio di classe

E' composto da:
Il Dirigente Scolastico e tutti i docenti della classe con la partecipazione dei rappresentanti dei genitori e studenti eletti

- elabora il piano delle attività della classe, verifica e valuta periodicamente il profitto degli alunni- discute l'andamento generale della classe - discute il piano delle attività della classe

Organo di garanzia

E' composto da tre docenti

decide in merito ai reclami proposti contro le sanzioni disciplinari irrogate agli alunni.

L'organigramma e la composizione degli Organi collegiali è annualmente pubblicata all'albo e nel sito della scuola.

2. Partecipazione di genitori e studenti al governo della scuola

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola promuove e sostiene la partecipazione di genitori e studenti nelle forme previste dalla legge.	La scuola -informa genitori e studenti sulle modalità di partecipazione previste dal consiglio di Istituto e sulle competenze dei diversi organi di cui sono chiamati a far parte; -predispone entro il mese di settembre il piano delle attività collegiali al fine di garantire un'ordinata programmazione e un tempestivo coinvolgimento di tutte le componenti; -favorisce la costituzione del Comitato dei genitori e del Comitato degli studenti; -mette a disposizione delle varie componenti i mezzi organizzativi, i locali e le attrezzature stabiliti dal Consiglio di Istituto per consentire la partecipazione democratica e il diritto a riunirsi.
I criteri relativi all'organizzazione didattica e al coinvolgimento delle famiglie sono fissati dagli OO.CC. della scuola con la partecipazione di tutte le componenti previste	Ogni anno gli OO.CC., secondo le competenze di ciascuno, rivalutano la congruità dei criteri fissati (formazione classi, assegnazione docenti, formulazione orario, predisposizione organico). Nel riesame di tali criteri sono fatti partecipi genitori e studenti eletti negli OO.CC. e/o costituiti in comitato.

3. Coinvolgimento delle famiglie nel percorso educativo e di istruzione degli allievi

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Contestualmente all'iscrizione è prevista la sottoscrizione, da parte dei genitori, degli studenti e della scuola, di un Patto educativo di corresponsabilità che mira a: -assicurare trasparenza e chiarezza; -promuovere la maturazione della responsabilità e dell'impegno personale di ciascun/a alunno/a.	Le procedure di elaborazione, modifica e di sottoscrizione del Patto sono stabilite dal Regolamento di Istituto ed è previsto il coinvolgimento delle diverse componenti della comunità scolastica, ivi compresi genitori e studenti. All'avvio delle lezioni sono previsti incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti del Consiglio di Classe finalizzati alla reciproca conoscenza.

<p>L'Istituto si preoccupa organizzare sistematici rapporti con le famiglie</p>	<p>Il Dirigente scolastico convoca i genitori ogni qualvolta si renda necessario per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - illustrare, ad inizio anno, ai genitori degli alunni frequentanti le classi prime le finalità, gli obiettivi, l'organizzazione della scuola e per dare ogni altra informazione utile; - presentare la programmazione educativa, acquisire informazioni utili alla sua valutazione in itinere, discutere aspetti organizzativi, progettare iniziative che vedano partecipi o coinvolti i genitori; - discutere problematiche inerenti la situazione della classe o legate a particolari contingenze.
<p>L'Istituto favorisce la possibilità di contatti personali e frequenti tra famiglie e docenti.</p>	<p>Nell'orario di servizio settimanale di ogni docente è prevista un'ora per i colloqui, su appuntamento, con i genitori. L'orario settimanale di ricevimento degli insegnanti viene affisso all'albo della scuola, nel sito web e consegnato alle famiglie.</p> <p>Per venire incontro alle esigenze dei genitori lavoratori,- si potranno concordare incontri anche in orari diversi da quelli stabiliti, previa disponibilità degli interessati;</p> <ul style="list-style-type: none"> - la scuola organizza anche colloqui in orario pomeridiano in numero di 1 per quadrimestre; - gli insegnanti possono concordare anche altre forme di contatto con le famiglie, per via telefonica o mediante posta, elettronica o ordinaria. <p>Non è possibile richiedere colloqui durante gli scrutini e nell'ultimo mese di lezione, se non per casi straordinari ed autorizzati dal dirigente scolastico. Il rapporto con le famiglie rimane in questi periodi assicurato dal coordinatore di classe.</p> <p>Il docente Coordinatore del Consiglio di Classe garantisce inoltre contatti tempestivi e frequenti con le famiglie di alunni che ne necessitano, ad esempio in caso di alunni che manifestano disagio o difficoltà di apprendimento, salvo quando il consiglio di classe non abbia provveduto ad incaricare al suo interno uno specifico insegnante per questa particolare attività (es. alunno assente a lungo per malattia).</p>
<p>I genitori sono puntualmente informati sull'andamento scolastico dei figli.</p>	<p>I singoli docenti informano la famiglia dello studente in merito ai voti attribuiti per la valutazione delle singole prove (orali, scritte e/o scritto-grafiche), durante gli incontri individuali previsti dall'orario di ricevimento.</p> <p>Con frequenza settimanale vengono messi a disposizione dei genitori nell'area riservata del sito i dati relativi ad assenze, ritardi e permessi di uscita del proprio figlio.</p> <p>Le note disciplinari riportate nel registro di classe sono trasmesse dal docente che le ha comminate, mediante comunicazione scritta, ai genitori dello studente per il tramite della segreteria didattica.</p> <p>A metà del quadrimestre vengono compilate dai singoli Consigli di Classe apposite schede contenenti indicazioni sul profitto dell'allievo e che vengono inviate alle famiglie.</p> <p>I genitori degli studenti per i quali il Consiglio di Classe ha constatato una situazione particolarmente difficile per il numero e la gravità delle insufficienze, vengono tempestivamente informati tramite lettera e/o convocati per un colloquio.</p>

Alla conclusione dell'anno scolastico gli insegnanti incontrano gli studenti con "sospensione di giudizio" insieme alle loro famiglie per illustrare le carenze riscontrate e le modalità per il recupero.

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- analisi quantitativa della effettiva presenza degli utenti agli incontri e riunioni convocate; - rispetto delle scadenze e dei tempi fissati per i lavori degli OO.CC.; - capacità di adattamento "in itinere" alle eventuali nuove esigenze; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

Possono incidere sul rispetto degli impegni dichiarati:

- modifiche della normativa vigente;- sopraggiunti vincoli di natura strutturale o economica; - assenze giustificate del personale; - difficoltà tecniche determinate da cause esterne all'Istituto

G. INFORMAZIONE, TUTELA, CONTROLLO E VALUTAZIONE

La scuola attribuisce particolare rilievo a:

- trasparenza amministrativa, informazione e riservatezza degli utenti;- diffusione delle informazioni in modo completo e tempestivo; - reclami, considerati uno stimolo al miglioramento del servizio; - sistematica valutazione dei risultati del servizio.

L'organizzazione delle procedure di informazione, tutela, controllo e valutazione riguarda impegni e fattori di qualità relativi alle seguenti aree:

1. Trasparenza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
Sono predisposti, raccolti e conservati tutti i documenti che consentono di conoscere il processo formativo e valutativo messo in atto nel corso dell'anno scolastico.	Gli insegnanti garantiscono l'aggiornamento sistematico del Registro di Classe e del Registro del Professore, annotando quotidianamente: -l'attività didattica svolta,-la programmazione delle prove di verifica scritte, -le assenze e gli eventuali ritardi degli studenti, -le note disciplinari individuali e/o collettive, -le valutazioni delle verifiche scritte ed orali.
L'Istituto garantisce l'accesso ai documenti amministrativi per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nei limiti della normativa vigente e in particolare della Legge 241/90	Il personale di Segreteria garantisce tempestività nell'erogazione del servizio: i tempi di evasione delle richieste di accesso agli atti amministrativi e il tempo di risposta ai reclami presentati rispetterà inderogabilmente il termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza. Saranno raccolti i dati per attuare dal prossimo anno scolastico un'azione di miglioramento dei tempi raggiunti quest'anno

2. Informazione

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>L'Istituto facilita l'accesso ai documenti istituzionali e alle informazioni relative all'organizzazione del servizio</p>	<p>L'istituto utilizza il proprio sito a supporto I dell'informazione. Sono pubblicati nel Sito web ed affissi in via permanente nella bacheca generale:</p> <ul style="list-style-type: none">• copia del POF;• copia del Regolamento d'Istituto;• copia della Carta dei Servizi. <p>Nell'apposita bacheca sono mantenute affisse per un minimo di 15 giorni le delibere del Consiglio d'Istituto.</p> <p>La programmazione annuale e i piani di lavoro sono pubblicati sul sito, nell'area riservata, e consultabili nei</p> <p>locali dell'Istituto. La duplicazione dei documenti può essere richiesta presso la segreteria dietro rimborso del costo.</p> <p>I genitori registrati hanno a disposizione sezioni riservate con contenuti e servizi non accessibili agli utenti generici.</p> <p>L'informazione quotidiana riguardante organizzazione, attività, ecc. è garantita tramite circolari, a firma del dirigente scolastico o dei suoi delegati, diffuse tempestivamente nelle classi e pubblicate nell'area riservata del sito. In questo modo sono fatte pervenire alle famiglie informazioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">- qualunque variazione dell'orario scolastico;- le iniziative organizzate dalla scuola e a cui si chiede l'adesione o che comportano modifiche alle usuali modalità di conduzione dell'attività scolastica;- convocazione degli OO.CC. o delle assemblee, ecc. a cui sono invitati i genitori; <p>Per comunicazioni più dirette o mirate, l'Istituto fa ricorso a telefonate, all'inoltro postale e/o all'invio in posta elettronica.</p> <p>L'affissione di locandine e materiali forniti da soggetti terzi è prevista solo previa autorizzazione e visto del Dirigente.</p>

3. Riservatezza

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Qualunque trattamento di dati personali viene effettuato soltanto per lo svolgimento delle funzioni istituzionali e secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.</p> <p>L'istituto garantisce il diritto ad essere informati del trattamento dei propri dati personali.</p>	<p>La scuola dispone di un documento programmatico sulla sicurezza del trattamento dei dati che viene aggiornato annualmente. Con esso sono stabilite le misure volte ad ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non , consentito o non conforme alle finalità della raccolta.</p> <p>Per i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, sono individuati particolari criteri di protezione.</p>

	<p>Il Dirigente scolastico autorizza le diverse persone della scuola (docenti e non docenti) a compiere operazioni di trattamento stabilendo per ciascuna i dati a cui è consentito l'accesso e le istruzioni operative per il loro trattamento.</p> <p>Alle famiglie, al personale dipendente e ai fornitori viene consegnata l'informativa per il trattamento dei dati personali in cui sono specificati finalità e modalità di trattamento dei dati personali (compresi quelli sensibili e giudiziari), soggetti a cui i dati possono essere comunicati e loro ambito di diffusione, diritti dell'interessato, titolare e responsabile del trattamento.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Procedure di reclamo e presentazione di suggerimenti

In caso di inosservanza delle disposizioni contenute in questa Carta dei Servizi, chiunque ne abbia interesse può inoltrare al Dirigente scolastico reclamo. I reclami devono essere sottoscritti dal proponente. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi se non circostanziati.

Con le stesse modalità previste per i reclami .possono essere presentati suggerimenti e proposte.

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
La scuola accoglie e facilita l'espressione di critiche, suggerimenti e doglianze.	<p>In caso di incomprensioni o situazioni critiche venutesi a creare, i genitori possono far riferimento a</p> <ul style="list-style-type: none"> - il docente di classe interessato, quando la famiglia percepisca che l'alunno si trova in situazione di disagio;- il coordinatore di classe se esistono fondati motivi per ritenere che più alunni siano coinvolti nella situazione di difficoltà; - il dirigente scolastico, quando, siano stati espletati i precedenti tentativi senza conseguire i risultati attesi; - il Consiglio di Istituto, quando le difficoltà riscontrate riguardino le sue competenze riguardo scelte regolamentari o relative al POF.
La presentazione dei reclami è organizzata in modo da facilitare l'espressione di osservazioni e suggerimenti da parte degli utenti.	<p>I reclami possono essere recapitati al dirigente scolastico tramite posta, fax , o personalmente</p> <p>I reclami possono essere espressi oltre che in forma scritta anche in forma orale e telefonica al personale incaricato (...). I reclami pervenuti per via telefonica sono trascritti e siglati dal ricevente e sottoscritti, appena possibile, dal proponente.</p> <p>È istituito un Registro dei Reclami in cui sono annotati:</p> <ul style="list-style-type: none"> •data di presentazione • circostanza e oggetto di contestazione • sigla del ricevente • provvedimenti in merito o motivi per cui lo stesso reclamo sia ritenuto infondato. anche per facilitare una successiva analisi di eventuali casi ricorrenti. <p>I testi originali dei reclami, per i quali è garantita la massima riservatezza, sono conservati in un apposito fascicolo a disposizione del dirigente scolastico.</p>
Ai reclami viene dato tempestivo riscontro	La risposta ai reclami è garantita in forma orale o scritta entro ...

	<p>ore a meno che essi richiedano un'indagine complessa. In tal caso la risposta viene fornita in forma scritta entro trenta giorni dalla presentazione.</p> <p>A seguito di circostanziato reclamo il dirigente scolastico adotta i provvedimenti necessari ed informa in merito il proponente nei tempi di risposta indicati.</p> <p>Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.</p>
<p>Dei reclami presentati viene data rendicontazione agli organi di indirizzo dell'Istituto</p>	<p>Annualmente il dirigente scolastico redige una relazione analitica annuale per il Consiglio di Istituto in merito ai reclami pervenuti e ai provvedimenti adottati.</p> <p>Ove competente, anche il Collegio docenti viene tempestivamente informato dei malfunzionamenti segnalati ed invitato ad assumere le necessarie deliberazioni.</p>

5. Valutazione del servizio offerto agli utenti

<i>Impegni che la scuola si assume</i>	<i>Fattori di qualità</i>
<p>Nella prospettiva di un miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico, l'Istituto si impegna a monitorare, verificare e valutare la qualità del servizio stesso.</p>	<p>Il Consiglio di Istituto individua modalità ed ambito delle verifiche da effettuare ai fini della valutazione dell'efficienza, efficacia ed economicità del servizio offerto all'utenza.</p> <p>Il Dirigente scolastico individua il personale incaricato di collaborare nella raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle verifiche previste, e alla predisposizione del report annuale sull'andamento didattico amministrativo da sottoporre al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto.</p> <p>Il Collegio Docenti esprime una valutazione sull'attività formativa della scuola, l'efficacia delle scelte didattiche ed organizzative e la qualità dei risultati di apprendimento conseguiti.</p> <p>Il Consiglio d'Istituto valuta "l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati, proponendo, ove necessario, opportune misure per il miglioramento dell'attività".</p> <p>Dopo l'approvazione del Consiglio d'Istituto, il report annuale è pubblicato sul Sito della scuola.</p>

Modalità di verifica

L'Istituto controlla e verifica sistematicamente la qualità del proprio operato monitorando i seguenti indicatori:

- tempestività ed aggiornamento delle informazioni; - grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza; - disservizi segnalati e suggerimenti per migliorare il servizio.

In caso di modifiche legislative alla normativa vigente che comportino la necessità di rivedere i fattori di qualità qui fissati ne viene data tempestiva informazione. Parimenti eventuali scostamenti sono adeguatamente motivati.

Fattori esterni che potrebbero incidere negativamente

- Vincoli di natura strutturale (es. lavori di manutenzione, organico assegnato alla scuola) o economica possono incidere

incidere sul pieno rispetto dei criteri fissati. - Disponibilità di fondi assegnati alla scuola per questo specifico scopo.

Parte II

SEZIONE DIDATTICA

2.1 Il liceo scientifico, Basile con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e 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 in coerenza con le disposizioni sull'autonomia delle Istituzioni scolastiche e con l'art. 1 del D.P.R. del 24/06/98 n° 249.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Per l'approfondimento dei contenuti, i docenti sono liberi di scegliere forme adeguate di integrazione anche con suggerimenti bibliografici e critici. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, tenendo presente la necessità di rispettare i razionali tempi di studio degli alunni.

2.5 Nel rapporto con gli alunni i docenti dialogheranno in modo sereno ed aperto alla partecipazione. Non ricorreranno ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

2.6 Al fine di garantire uguali condizioni di partenza a tutti gli alunni, nel mese di settembre e prima dell'inizio delle lezioni per gli alunni promossi a norma dell'art. 12 del 9/3/1995 n. 80 e del D.L. 28/6/1995, convertito nella legge 8/8/1995, n. 352 e delle successive disposizioni ministeriali vigenti, l'Istituto organizza i corsi di recupero per le discipline indicate in sede di scrutinio finale.

2.7 L'istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione, e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

A. Piano dell'offerta formativa (P.O.F.)

Il P.O.F. approvato dal Collegio dei Docenti descrive le fasi dell'offerta formativa della scuola, contiene i percorsi educativi e gli obiettivi didattici, le forme di organizzazione scolastica al fine di un migliore utilizzo delle risorse interne, individua strumenti di collaborazione con le istituzioni e con la società civile, indica modi e tempi per garantire la continuità educativa e promuove l'orientamento scolastico, contiene inoltre i criteri relativi alla formazione delle classi e all'assegnazione dei docenti alla stessa ed il regolamento di istituto.

B. Programmazione educativa

La programmazione educativa progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineate nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, la programmazione educativa individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica ed elabora le attività riguardanti l'orientamento, l'accoglienza, i corsi di recupero.

C. Programmazione didattica

La programmazione didattica, elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe, delinea il percorso formativo della classe e utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Consiglio di classe, dal Collegio dei Docenti e dal POF; è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in "itinerario" adottando strategie individualizzate e di gruppo per il recupero dei requisiti culturali e cognitivi non posseduti dagli alunni.

La scuola garantisce una valutazione quadrimestrale e un'informazione periodica alle famiglie sui livelli di apprendimento degli alunni

2.8 Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'opera didattico- pedagogica della scuola.

Il contratto si **stabilisce** in particolare tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero Consiglio di Classe, gli organi di istituto, i genitori, gli enti esterni preposti o interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo **l'alunno deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum e il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;
- **il docente deve:**
- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione
- **il genitore deve**
- conoscere l'offerta formativa
- esprimere pareri e formulare proposte:
- collaborare nelle attività.

Parte III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 I Competenti all'erogazione dei servizi amministrativi sono :

A.Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi che organizza i servizi amministrativi dell'unità scolastica ed è responsabile degli stessi.

B.Assistenti Amministrativi che svolgono attività di diretta e immediata collaborazione con il D.S.G.A.svolgendo attività esecutive comprese quelle di protocollo e posta , anagrafe alunni, anagrafe personale docente e ATA, contabilità, archivio, inventario, albi d'istituto;

C.Assistenti Tecniche svolgono attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alle attività didattiche e alle connesse relazioni con gli alunni ed ai progetti d'istituto.

Sono addetti in particolare, alla conduzione tecnica dei laboratori, alla preparazione, riordino e conservazione del materiale e degli strumenti per le esperienze didattiche e per le esercitazioni pratiche garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse.

3.2 L'orario di lavoro del personale amministrativo e tecnico è regolato dalla contrattazione d'istituto

3.3 Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico antimeridiano e pomeridiano funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio

3.4 La richiesta ed il rilascio di tutti i certificati avvengono durante l'orario di apertura al pubblico degli uffici di segreteria

3.5 Nel periodo delle iscrizioni la segreteria garantisce l'apertura al pubblico anche in orario pomeridiano

3.6 I certificati di iscrizione e di frequenza si rilasciano entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta

3.7 I certificati di promozione con votazione e /o giudizi si rilasciano entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta

3.8 Gli attestati relativi al diploma, i certificati di diploma sono rilasciati a partire da cinque giorni dopo la pubblicazione dei risultati finali.

3.9 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico nei giorni e nelle ore stabilite.

SERVIZI DI BIBLIOTECA

4.1 Il personale addetto ai servizi di biblioteca cura il controllo delle giacenze di libri e riviste, l'inventario, la catalogazione, lo stato di conservazione del materiale librario, la consultazione, il prestito.

4.2 La consultazione ed il prestito di libri e riviste avviene secondo le modalità indicate dal Dirigente Scolastico

Parte IV

CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO, STRUMENTI, INTERAZIONI

6.1 L'istituto si impegna a sensibilizzare genitori, studenti, ed istituzioni preposte alla sicurezza e alla manutenzione dei locali, per potere rendere l'ambiente scolastico pulito ed igienicamente vivibile, nonché mantenere in stato di sicurezza le aule, i corridoi, le uscite, il circondario attiguo all'edificio, nel rispetto delle leggi vigenti in fatto di sicurezza.

6.2 Gli alunni devono concorrere per la loro parte a mantenere puliti i locali della scuola ed a conservare il buono stato degli immobili, degli infissi, delle suppellettili, dei macchinari, dei sussidi didattici, dell'arredamento, dei servizi igienici.

L'Istituto può contare, per la normale prassi didattica su vari strumenti: computer, lavagna luminosa, video proiettori, pc portatili, televisori, videoregistratori, diapositive, proiettori, stampanti, scanner, masterizzatori, dvd, radio registratori, webcam.

Sono attivi nel liceo, un laboratorio di scienze, due di fisica due di informatica, un laboratorio artistico, due aule video, palestre con spogliatoio, due archivi, una biblioteca, servizi igienici, aule. Lo spazio esterno è utilizzato per la ricreazione giornaliera e quando possibile, per le assemblee d'istituto.

IL liceo si propone, al fine di arricchire l'aspetto formativo della sua azione educativa, di potenziare e, ove necessario, creare ex novo rapporti di collaborazione con la realtà del quartiere quali: le altre scuole, l'osservatorio locale per la dispersione scolastica, il Consiglio di Quartiere, gli Enti Locali, la Asl, il FAI, le associazioni professionali, la parrocchia, il volontariato, il centro Padre Nostro e tenendo conto che sul territorio insiste la zona industriale della città, le forze sane dell'economia.

Nell'utilizzazione delle proprie risorse, l'istituto cercherà di razionalizzare gli interventi allo scopo di potenziarne l'efficacia; ambiti privilegiati saranno, in tal senso: recupero e prevenzione dello svantaggio e del disagio giovanile, promozione umana e culturale degli alunni.

Parte V

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Procedura dei reclami

I reclami devono essere espressi in forma scritta e inviati anche via fax, devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

7.2 Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, sarà effettuata una rilevazione

mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale e agli studenti. I questionari, che verteranno sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, dovranno prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

Parte VI

ATTUAZIONE

8.1 Le indicazioni contenute nella presente "Carta" si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norma di legge.

Il Dirigente Scolastico

Angelo Di Vita