



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

Liceo San Bartolomeo

Istituto paritario

## Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della scuola, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 07/06/95, nasce all'interno di un vasto movimento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione che risponde all'esigenza di modernizzare la gestione di tutti i servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola esplicita agli utenti la sua azione.

E' stata elaborata da una Commissione delegata dal Collegio docenti, approvata in sede di Consiglio di Istituto dopo essere stata discussa e valutata dagli organi collegiali dell'istituzione scolastica.

I genitori si impegnano a partecipare e ad informarsi; discutono e formulano critiche costruttive e propongono modifiche e integrazioni tramite i rappresentanti negli organi collegiali.

L'Istituzione scolastica "Liceo S. Bartolomeo INPS" di Sansepolcro, visto il parere favorevole espresso dalle diverse componenti scolastiche, dal Collegio Docenti e l'approvazione del Consiglio d' Istituto, adotta la seguente Carta dei Servizi scolastici.

Il documento trova fondamento negli articoli 3-21-30-33-34 della Costituzione italiana, nell'articolo 149 del Trattato sull'Unione Europea e contiene i principi e le modalità operative fondamentali secondo cui viene assicurato il servizio pubblico scolastico nell' Istituto.

### I. Principi generali

L'Istituzione organizza il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

#### 1. Uguaglianza

1. Nell'erogazione del servizio non possono essere compiute discriminazioni per motivi legati a sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
2. L' Istituzione si impegna, nei limiti delle risorse disponibili in bilancio, a far fronte ad eventuali difficoltà economiche degli studenti.
3. La scuola deve differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità; valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio ( enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato , organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola

non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma una più ampia funzione di promozione culturale e sociale.

## **2. Imparzialità e regolarità**

1. Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie.
2. La regolarità del servizio è assicurata attraverso una corretta utilizzazione del personale assegnato e dalla sua sostituzione nel rispetto della normativa vigente in caso di assenza. L'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni durante le attività scolastiche.

## **3. Accoglienza e integrazione**

1. La scuola s'impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di eventuali situazioni di disagio
2. Sono elaborati dai docenti progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola.
3. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti disabili e a quanti si trovino in situazioni di particolare difficoltà di apprendimento.

## **4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**

1. L'Istituzione si impegna ad accogliere le domande di iscrizione nel rispetto della normativa in materia.
2. L'Istituzione si attiva nella prevenzione e nel controllo dell'evasione e della dispersione scolastica.
3. L'Istituzione esige la regolare frequenza da parte degli alunni.

## **5. Partecipazione, efficienza e trasparenza**

1. L'Istituto, nelle sue componenti, è responsabile dell'attuazione della Carta dei Servizi.
2. L'Istituto garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
3. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente.



4. L' Istituto, organizza progetti educativi e formativi in collaborazione con gli enti locali e le agenzie educative del territorio.
5. Il PTOF, il POF e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.
6. Il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo-didattica, ne verifica in itinere la validità adeguandola alle necessità degli alunni.
7. Il Collegio dei Docenti ed il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.
8. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n° 352 del 27/6/'92.

## **6. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

1. L'Istituzione nel rispetto della libertà di insegnamento, sancita dalla Costituzione e principio base del Progetto d'Istituto, garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e d'insegnamento e il rispetto delle diversità degli stili di apprendimento.
2. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola anche al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni culturali degli allievi. L'Istituto assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

## **II. Area didattica**

### **Programmazione educativa e didattica**

1. L' Istituzione si impegna a fornire all' alunno le conoscenze, le competenze e le abilità previste dal curriculum di studi prescelto per la costruzione della sua identità personale, culturale e professionale.
2. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.
3. L'Istituto garantisce l'elaborazione da parte dei docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio nazionali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.



4. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nello stendere il piano dell'offerta formativa e la programmazione didattica, nei limiti imposti dalle esigenze organizzative generali, i Docenti tengono conto della necessità di un'equa distribuzione dei testi scolastici onde evitare un sovraccarico di materiali didattici.
5. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il Docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in collaborazione con i colleghi.
6. Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto della programmazione didattico-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa è presentata alle famiglie in ottobre nelle assemblee di classe.
7. La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline; è elaborata dal singolo insegnante, in condivisione con i docenti della stessa area disciplinare.

La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al Coordinatore delle Attività Didattiche entro il 30 ottobre.

#### Informazione alle famiglie

L'Istituto garantisce alle famiglie l'effettuazione di 3 colloqui generali secondo modalità e tempi comunicati all'inizio dell'a.s.. Inoltre i docenti sono tenuti, nel rispetto delle norme che regolano il contratto di lavoro degli insegnanti, a mettere a disposizione un'ora settimanale per l'espletamento delle cosiddette udienze individuali. Anche le modalità e i tempi di tale servizio sono comunicati all'inizio dell'a.s.

Il patto educativo di corresponsabilità (D.P.R. n° 235 del 21/11/'07)

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare, fra il docente e lo studente, ma coinvolge l'intero Consiglio di classe, gli organi dell'Istituto e i genitori.

Per il contenuto si fa riferimento a quanto riportato all'interno del POF.

### **III. Servizi amministrativi**

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy



Via Santa Croce 2  
52037 Sansepolcro (AR)  
Tel +39 0575 740288  
liceosanbartolomeo@inps.it

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene al momento della richiesta. Lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi è immediatamente conseguente alla consegna della domanda. La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico entro 3 giorni dalla richiesta.

I documenti e gli attestati sono consegnati "a vista" previa comunicazione agli interessati.

Le schede informativa e le pagelle sono pubblicate nell'area riservata allo studente e ai tutori del registro elettronico in formato digitale.

I voti dello scrutinio finale sono riportati su appositi tabelloni distinti per classe ed affissi all'albo dell'Istituto al termine delle operazioni di scrutinio di giugno.

I diplomi originali dell'Esame di Stato vengono rilasciati dalla segreteria dal momento in cui sono disponibili.

Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.

Il pubblico sarà ricevuto dalle ore 10.00 alle ore 13.00 di ogni giorno della settimana. Il Coordinatore delle Attività Didattiche riceve il pubblico su appuntamento telefonico.

La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

La segreteria è composta da:

- N° 1 responsabile della segreteria didattico-giuridica
- N° 1 Assistente amministrativo scolastico
- N°1 Centralinista

L'Istituto dispone dei seguenti spazi per l'informazione:

- registro elettronico
- libretto personale dello studente
- bacheca sindacale
- bacheca studenti e genitori
- albo d'Istituto



Via Santa Croce 2  
52037 Sansepolcro (AR)  
Tel +39 0575 740288  
liceosanbartolomeo@inps.it

- bacheca orientamento post diploma
- tabella informativa delle aule, dei laboratori, degli uffici presente a piano terra
- tabelle informative dei percorsi da seguire in caso d'emergenza, presenti in ogni aula
- bacheca libera studenti
- sono disponibili pagine sul sito della scuola su carta dei servizi, progetto di Istituto, regolamenti, orario di ricevimento dei docenti, orario di apertura degli uffici, informazione sulle attività integrative, orario degli sportelli didattici.

L'Istituto garantisce l'accesso ai documenti amministrativi nei limiti della normativa vigente.

#### **IV. Condizioni ambientali**

L'Istituto si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti salubri e sicuri. Si impegna a tal fine a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani e manovre di sicurezza. L'Istituto ha predisposto un piano di evacuazione e un documento di valutazione dei rischi.

#### **V. Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

##### **Procedure dei reclami**

Studenti e genitori possono formulare reclami sul servizio fornito dalla scuola, qualora ritengano che i loro diritti non siano stati rispettati.

Per l'area didattica studenti e genitori devono rivolgersi in primo luogo ai singoli docenti (per difficoltà, disagi riferiti all'insegnamento/apprendimento disciplinare) o al docente coordinatore. Qualora questi incontri non diano risultati soddisfacenti o per questioni di carattere generale, studenti e genitori si potranno rivolgere al Coordinatore delle Attività Didattiche o al Vicario su appuntamento.

Per l'area dei servizi generali e dei servizi amministrativi, genitori e studenti si rivolgeranno al Coordinatore delle Attività Didattiche.

Il reclamo espresso in forma scritta deve essere firmato e indirizzato al Coordinatore delle Attività Didattiche. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Coordinatore delle Attività Didattiche, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ai reclami, risponde non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

I genitori, rappresentanti di classe o del Consiglio dell'Istituto, sono portavoce presso il Coordinatore delle Attività Didattiche di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro. Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola ogni qual volta lo ritengano necessario, previa richiesta formale al Coordinatore delle Attività



Didattiche indicando giorno, ora e argomento della discussione. L'Istituto informa i genitori della riunione in oggetto garantendo così che tutti abbiano l'informazione in tempo utile.

### **Valutazione del servizio**

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia.

Per il nostro Istituto l'autovalutazione si impone come un'attività sistematica avente obiettivi sia a breve sia a lungo termine. Ha infatti lo scopo di raccogliere informazioni aggiornate sulla produttività della scuola coinvolgendo gli "attori" della scuola stessa in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato.

Saranno, in particolare, monitorate:

a) le risorse:

- qualità delle strutture
- quantità ed utilizzo degli strumenti didattici e dei laboratori
- stabilità del personale e dei docenti

b) processi:

- clima relazionale
- offerta formativa e organizzazione didattica
- potenziamento e personalizzazione del curricolo
- strategie di sostegno e recupero
- organizzazione didattica
- tempo scuola e uso degli strumenti dell'autonomia
- efficacia della programmazione collegiale
- comunicazione interna ed esterna
- rispetto di quanto espresso nei documenti dell'Istituto
- apertura al territorio

c) i risultati :

- livelli di apprendimento
- riuscita scolastica (analisi dei risultati della valutazione finale) esiti post diploma
- soddisfazione di studenti e genitori sulle attività didattiche, opzionali e di orientamento e sull'organizzazione



- le attività di monitoraggio e valutazione possono essere effettuate autonomamente su iniziativa delle singole componenti scolastiche.

### **Attuazione**

La presente Carta dei Servizi scolastici, approvata dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto entra in vigore a partire dal 24 settembre 2010 ed è stata oggetto di revisione e aggiornamento annuale. Le disposizioni in essa contenute sono soggette a modifiche in relazione a nuove eventuali disposizioni normative che disciplinano la materia.

Per tutto quanto non dichiarato nella presente Carta dei Servizi scolastici si fa esplicito richiamo alla normativa vigente all'atto della approvazione da parte del Consiglio dell'Istituto.



Via Santa Croce 2  
52037 Sansepolcro (AR)  
Tel +39 0575 740288  
liceosanbartolomeo@inps.it