



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e Ricerca

LICEO SCIENTIFICO STATALE "LEONARDO DA VINCI" MAGLIE

Via Gioacchino Toma 73024 Maglie (Le)
Tel. 0836 427141 - 0836 427940 Fax 0836 428180
C.F. 83002580757 - sito web: www.liceodavincimaglie.it
e-mail leps050005@istruzione.it leps050005.pec@scuolemail.it



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PRINCIPI FONDAMENTALI

[1.1 PREMESSE](#)

[1.2 DIRITTI E DOVERI: LO STUDENTE](#)

[1.3 DIRITTI E DOVERI: LA FAMIGLIA](#)

[1.4 DIRITTI E DOVERI: I DOCENTI](#)

[1.5 DIRITTI E DOVERI : IL PERSONALE NON DOCENTE](#)

[1.6 DIRITTI E DOVERI: IL CAPO D'ISTITUTO](#)

AREA DIDATTICA

[2.1 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA](#)

[2.2 CONTRATTO FORMATIVO](#)

SERVIZI AMMINISTRATIVI

[3.1 STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ](#)

[3.2 CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI](#)

LE STRUTTURE

[4.1 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA](#)

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

[5.1 PROCEDURA DEI RECLAMI](#)

[5.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO](#)

NORME FINALI

[6.1 VALIDITÀ ED OSSERVANZA DELLA CARTA](#)

[6.2 MODIFICABILITÀ DELLA CARTA](#)

TESTO

TITOLO PRIMO

PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PREMESSE

"Comunità che interagisce con la più vasta comunità sociale e civica" viene definita la scuola nell'art. 1 del D.P.R. 31 maggio 1974, n. 416. Come in ogni istituzione articolata al proprio interno ed inserita in una realtà complessa, in ogni istituto è importantissimo il clima organizzativo e relazionale che lo caratterizza. Ebbene, un clima relazionale positivo può realizzarsi soltanto in presenza di un "**patto**": solo così "**interazione**" non significa negazione di specificità e confusione di ruoli. E' fondamentale, quindi, un preventivo discorso sulle "**regole**". Regole vogliono dire, innanzitutto, principi.

Uguaglianza, imparzialità, oggettività, partecipazione, trasparenza, libertà sono valori morali, pedagogici, gestionali che devono caratterizzare ogni momento della vita scolastica.

Regole vogliono dire, poi, diritti e doveri.

1.2 DIRITTI E DOVERI: LO STUDENTE

Lo studente ha diritto:

- ad una scuola sollecita ai suoi bisogni di formazione e di istruzione, funzionalmente strutturata ed impegnata nella prevenzione e nel controllo della dispersione;
- alla tutela ed alla valorizzazione della propria identità personale, culturale, etnica, politica e religiosa: ogni discriminazione dettata dalla diversità va, perciò, considerata immorale oltre che illegittima;
- al rispetto della propria dignità e dei propri diritti da parte dei pari, dei docenti, degli operatori scolastici tutti;
- alla libertà di apprendimento intesa come diritto alla qualità, regolarità, continuità efficienza del servizio scolastico: tale diritto va garantito, per mezzo di tutte le componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, anche in situazioni di conflitto sindacale, nei limiti e nelle forme sanciti dalla legge e nel rispetto delle disposizioni contrattuali in materia;
- ad un contratto formativo chiaramente esplicitato nei contenuti, negli obiettivi, nella metodologia, nei criteri di valutazione;
- ad un orientamento che individui, valorizzi ed indirizzi le sue attitudini in funzione delle scelte scolastiche e professionali;
- all'espressione delle proprie opinioni e delle proprie proposte su temi di interesse comune, nelle forme partecipate previste dalla normativa vigente;
- ad un ambiente scolastico sano, pulito, accogliente e sicuro.

Lo studente ha il dovere di:

- rispettare la personalità e la dignità dei propri pari in un clima di tolleranza e di partecipazione democratica;
- riconoscere e rispettare l'azione degli insegnanti, del Capo d'Istituto, del personale non docente intesa come esercizio di attività e di doveri professionali;
- frequentare con puntualità, regolarità ed impegno nello studio le lezioni e tutte le altre attività scolastiche;
- sottoporsi alle verifiche ed alle valutazioni del processo formativo, svolgere i lavori proposti dagli insegnanti e contribuire al perseguimento del proprio successo negli studi;

- tenere comportamento corretto e dignitoso sia dentro che fuori la Scuola , rispettando le leggi, i regolamenti, le norme della civile convivenza;
- rispettare il patrimonio della Scuola come bene proprio e bene comune e collaborare al mantenimento dell'igiene, dell'ordine, della sicurezza dell'ambiente scolastico.

1.3 DIRITTI E DOVERI: LA FAMIGLIA

I genitori hanno il diritto di:

- scegliere liberamente fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico, compatibilmente con gli obiettivi limiti strutturali e nel prioritario rispetto del principio della territorialità;
- conoscere contenuti, obiettivi, metodologia, criteri di valutazione relativi all'azione didattica destinata ai loro figli;
- accedere, con i limiti e nelle forme previste dalla legge, ai documenti didattici ed amministrativi cui abbiano un interesse diretto e concreto;
- essere informati in modo continuativo sul profitto, il comportamento, la frequenza dei propri figli;
- esprimere, sia nelle forme individuali che in quelle partecipate, opinioni e proposte sull'attività didattico-educativa e gestionale dell'Istituto.

I genitori hanno il dover di:

- rispettare, nella distinzione dei ruoli, la discrezionalità tecnica e la libertà della funzione docente;
- interessarsi con assiduità, senza deleghe liberatorie, al comportamento, al profitto, alla frequenza dei propri figli, in un clima di leale collaborazione con gli operatori scolastici.

1.4 DIRITTI E DOVERI: I DOCENTI

I docenti hanno il diritto di:

- ❖ Organizzare la propria attività didattica in autonomia culturale e professionale nella sua dimensione individuale, fondata sulla libertà d'insegnamento, e collegiale, fondata sulla discrezionalità tecnica. Tale libertà va finalizzata alla facilitazione delle potenzialità evolutive dell'alunno ed esercitata nel rispetto degli obiettivi formativi propri dell'indirizzo di studi;
- ❖ fruire, da parte dell'Amministrazione, di un adeguato supporto tecnico e strumentale finalizzato all'aggiornamento delle loro competenze disciplinari, pedagogiche, metodologico-didattiche, organizzativo-relazionali e di ricerca.

I docenti hanno il dovere di:

- ❖ informare la propria attività didattica a chiarezza di obiettivi, efficacia ed efficienza di metodologia, onestà culturale, trasparenza, imparzialità ed oggettività nella valutazione;
- ❖ rispettare i diritti e gli interessi dello studente, rifuggendo da comportamenti e metodi intimidatori o mortificanti la sua dignità;
- ❖ adeguare il proprio operato ai principi ed alle norme del "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" approvato con decreto del Ministero per la Funzione Pubblica del 31 marzo 1994;
- ❖ collaborare con i propri colleghi e con il Capo d'Istituto al migliore perseguimento delle finalità istituzionali.

1.5 DIRITTI E DOVERI : IL PERSONALE NON DOCENTE

Il personale non docente ha il diritto di :

- ✚ vedere riconosciuta, rispettata e valorizzata la propria professionalità e la propria dignità umana da tutte le componenti e dai restanti operatori scolastici.

Il personale non docente ha il dovere di:

- ✚ collaborare al buon andamento amministrativo, organizzativo ed educativo dell'Istituzione, ispirando la propria azione ai principi dell'imparzialità, dell'efficienza, della trasparenza;
- ✚ favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia, correttezza, collaborazione e cordialità con docenti, alunni, utenti.

In particolare:

- ✚ il personale amministrativo garantirà ogni forma di informazione e di collaborazione utili all'accelerazione dei tempi burocratici ed all'esercizio dei diritti e dei doveri da parte delle famiglie, degli studenti, dei dipendenti;
- ✚ il personale ausiliario, curando l'igiene e collaborando alla sicurezza dei locali e dei servizi, favorirà per gli alunni e per il personale una permanenza a Scuola serena e confortevole.

1.6 DIRITTI E DOVERI: IL CAPO D'ISTITUTO

Il Capo d'Istituto ha diritto:

- al rispetto della sua funzione;
- alla collaborazione.

Il Capo d'Istituto ha il dovere di:

- garantire nelle scelte di sua competenza la pari dignità del personale, degli alunni, delle famiglie e delle classi;
- adoperarsi per prevenire e rimuovere ogni situazione di turbamento del clima relazionale;
- vigilare sul rispetto delle regole democratiche e dei principi deontologici;
- lavorare al miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azione didattica, pedagogica e gestionale;
- assicurare trasparenza ai procedimenti amministrativi;
- prestare attenzione, con disponibilità al dialogo, ai bisogni del personale, degli alunni, delle famiglie;
- favorire l'informazione.

TITOLO SECONDO

AREA DIDATTICA

2.1 PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

Il Liceo Scientifico "Leonardo Da Vinci" è impegnato nella realizzazione di un proprio progetto educativo che, nel più rigoroso rispetto degli obiettivi e degli standard previsti dagli ordinamenti scolastici nazionali, dia risposte stimolanti alle esigenze culturali e formative degli alunni:

1. improntando la propria attività didattica alle esigenze della scientificità del sapere e della qualità dell'apprendimento, in un clima di intensa laboriosità;
2. promuovendo lo sviluppo di una cultura diffusa della legalità e di una coscienza storica del patrimonio dei valori che fondano la comunità nazionale e, nel contempo, una migliore conoscenza del contesto civile, sociale e produttivo del territorio;
3. elaborando un piano annuale di attività di accoglienza e di supporto che agevolino il cammino scolastico degli allievi;
4. integrando i piani di studio curriculari con attività elettive che amplino ed approfondiscano conoscenze, valorizzino interessi;
5. favorendo tutte le iniziative che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile del territorio.

A tal fine:

- promuove la formazione continua e l'aggiornamento del proprio personale e ne incentiva la progettualità;
- favorisce l'iniziativa e le capacità operative degli studenti;
- ricerca, stimola, valorizza, anche attraverso apposite convenzioni e protocolli d'intesa, l'apporto e la collaborazione degli enti locali, delle altre istituzioni, delle associazioni culturali e di volontariato.

Le predette scelte educative e proposte culturali, con le connesse implicazioni organizzative e con i funzionali criteri di utilizzazione delle risorse, sono recepite ed esplicitate nell'annuale Progetto Educativo d'Istituto. Deliberato dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio d'Istituto, ciascuno per gli aspetti di specifica competenza, prima dell'inizio delle lezioni, esso viene pubblicizzato entro la fine del mese di settembre attraverso avviso da esporre all'albo della Scuola. Entro la prima decade del mese di ottobre copia di detto documento viene inviata, per conoscenza e per i connessi impegni istituzionali, alle amministrazioni comunale e provinciale.

Il P.E.I. rappresenta il termine di riferimento centrale dell'azione formativa dell'Istituto. In esso, pertanto, trovano le loro linee guida la programmazione educativa che, elaborata dal Collegio dei Docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi ed alle finalità prospettati dai programmi, e la programmazione didattica, di competenza dei Consigli di Classe, la quale, con il contributo delle varie aree disciplinari, delinea e sottopone a sistematica verifica e valutazione il percorso formativo della classe e di ciascun alunno.

La programmazione educativa viene redatta entro la prima decade di settembre, quella didattica viene elaborata nella prima quindicina di ottobre, a conclusione della fase iniziale di accoglienza e di accertamento dei prerequisiti.

L'una e l'altra vengono pubblicizzate nelle stesse forme del P.E.I. entro quindici giorni dalla loro adozione.

2.2 CONTRATTO FORMATIVO

IL P.E.I. costituisce un vincolo e la sua attuazione un impegno per l'intera comunità scolastica. Esso presuppone, pertanto, una sorta di contratto fra le diverse componenti, nello spirito e secondo le competenze di cui ai Principi Fondamentali della presente Carta. Il contratto formativo è, infatti, la risultante di una dinamica dei diritti e dei doveri di ciascuna parte, i quali configurano doveri e diritti per l'altro contraente.

Alla base del contratto formativo c'è l'informazione.

In concreto, nella fase di avvio dell'anno scolastico, anche attraverso schede di sintesi:

- ciascun docente, sulla base delle linee concordate in seno ai Dipartimenti, esplicherà alla classe il proprio piano di lavoro, illustrando, in particolare, gli obiettivi disciplinari, i contenuti programmatici, la metodologia, i criteri e gli strumenti di valutazione, le forme e la frequenza delle verifiche;
- ciascun coordinatore, sulla base della programmazione educativa, del Collegio dei Docenti, e didattica, del Consiglio di Classe, illustrerà agli alunni le finalità educative, gli obiettivi comuni e trasversali, le attività e gli eventuali progetti integrativi.

A richiesta, tutti i documenti didattici, educativi e normativi (P.E.I., Carta dei Servizi, programmazione educativa, programmazione didattica, Regolamento d'Istituto) sono rilasciati in copia alle persone (alunni e genitori) che ne abbiano legittimo e diretto interesse, dietro versamento di un contributo per le spese di duplicazione.

TITOLO TERZO

SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.1 STANDARD E FATTORI DI QUALITÀ

Il Liceo Scientifico "Leonardo da Vinci" individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

1. celerità delle procedure;
2. trasparenza;
3. informatizzazione dei servizi di segreteria;
4. tempi di attesa agli sportelli
5. flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

A tal fine vengono fissati i seguenti standard:

- la distribuzione dei modelli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace;
- la procedura di iscrizione alle classi viene espletata in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande;
- il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi;
- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma vengono rilasciati entro il tempo massimo di ventiquattro ore dalla richiesta, a partire dallo stesso giorno di pubblicazione dei risultati finali;
- il rilascio di copie autentiche di documenti agli atti della Scuola avviene entro ventiquattro ore dalla richiesta;
- i documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Capo d'Istituto o dai coordinatori dei Consigli di Classe entro cinque giorni dal termine delle operazioni di scrutinio, o negli incontri scuola-famiglia per le valutazioni intermedie;
- gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico che preveda una fascia pomeridiana in determinati giorni della settimana e, comunque, in prossimità di particolari scadenze (iscrizioni, presentazione delle domande di supplenza, concorsi ecc.). Il Consiglio d'Istituto delibera in merito in rapporto alla dotazione organica del personale amministrativo e sulla base dei bisogni dell'utenza effettivamente accertati, così da conciliare l'efficacia e l'efficienza con l'economicità del servizio;
- l'ufficio di Presidenza riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di apertura comunicato con apposito avviso;
- la Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, fornendo le informazioni richieste in tempo reale, con esclusione di quelle che riguardano il diritto alla segretezza ed alla riservatezza delle persone e di quelle che concernono atti, documenti o adempimenti che, per la loro delicatezza o complessità, richiedano una lettura diretta da parte dell'utente;
- la Scuola assicura l'evasione delle richieste telefoniche di ogni tipo di certificazione, fatta salva la successiva regolarizzazione di quelle istanze per le quali è prevista una procedura formale;
- l'addetto alle comunicazioni telefoniche è tenuto a fornire, senza sollecitazione specifica:
 1. il nome dell'Istituto;
 2. il proprio nome e la propria qualifica;
 3. la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

3.2 CIRCOLAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Presso l'ingresso e presso gli uffici del "Leonardo Da Vinci" sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio. Gli operatori scolastici dell'Istituto indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro. Per ogni altro elemento riguardante i criteri, le forme, le modalità dell'informazione si rinvia agli artt.16-17-18-19 del Regolamento d'Istituto

TITOLO QUARTO

LE STRUTTURE

4.1 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico del "Leonardo da Vinci" deve essere accogliente, pulito, sicuro, tale da garantire agli alunni ed al personale una permanenza a Scuola confortevole.

A tal fine:

- il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire, e gli utenti per mantenere, la costante igiene dei servizi, delle aule, delle sale, degli spazi comuni;
- la Scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima nell'ambito del circondario).

L'Istituto individua nella sicurezza e nell'accessibilità delle strutture, nel numero e nella spaziosità delle aule ordinarie, speciali e dei laboratori, nella ricchezza delle dotazioni i principali fattori di qualità dell'ambiente scolastico.

La Scuola, pertanto:

- per quel che concerne le competenze e gli ambiti di responsabilità esterni, promuove, sollecita ed esige il pieno, puntuale adempimento dei propri obblighi da parte delle istituzioni ed enti deputati;
- negli ambiti della propria autonomia organizzativa, progettuale e gestionale:
 1. elabora piani annuali finalizzati all'arricchimento, potenziamento, ammodernamento dell'arredo e delle dotazioni sia didattiche che amministrative;
 2. promuove e coordina un'utilizzazione dei laboratori, dei servizi, delle strumentazioni razionale, diffusa, produttiva.

Particolare attenzione viene prestata alla rimozione di ogni ostacolo ambientale alla piena integrazione dei portatori di handicap.

Consistenza, condizioni, uso delle strutture e delle dotazioni scolastiche sono oggetto di valutazione da parte del Consiglio d'Istituto, che ne delinea i parametri e ne dà informazione all'utenza attraverso la relazione annuale sulla propria attività.

TITOLO QUINTO

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere sempre generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. **I reclami anonimi, pertanto, non sono presi in considerazione.**

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Capo d'Istituto formula per il Consiglio una relazione analitica di tutti quei reclami che riguardino gli aspetti organizzativi, gestionali, regolamentari dell'erogazione del servizio e, comunque, le materie di competenza del predetto organo. Nella stessa relazione sono illustrati i provvedimenti adottati dal Preside in seguito ai reclami. Tale relazione è inserita nella relazione del Consiglio sull'anno scolastico.

Non costituiscono oggetto di relazione i reclami che riguardino la sfera delle responsabilità individuali in ordine alla dimensione tecnica e professionale della funzione docente.

5.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale ed agli studenti. Opportunamente tarati, devono prevedere una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

I questionari riguardano gli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi dell'erogazione del servizio nella sua globalità.

Ai genitori degli alunni in ingresso viene somministrata, al momento dell'iscrizione, un'apposita scheda per una migliore conoscenza dei bisogni e delle aspettative.

Nelle domande proposte sono utilizzati indicatori di qualità riguardanti tutti i principi, gli aspetti e gli ambiti contemplati nella presente Carta dei Servizi e si può tener conto di eventuali altri indicatori proposti dall'amministrazione scolastica e dagli enti locali

Su decisione del Consiglio d'Istituto o del Collegio dei Docenti, nelle rispettive competenze, potrà essere promossa una valutazione preventiva e/o consuntiva anche su singoli problemi, iniziative ed attività particolari.

Per un efficace ritorno di informazione, i risultati delle rilevazioni, tabulati in maniera funzionale ad una facile lettura, devono essere adeguatamente pubblicizzati nelle forme previste dal Regolamento d'Istituto.

La valutazione di cui al presente capo non può riguardare il servizio del singolo operatore, restando essa competenza esclusiva degli Organi collegiali o monocratici previsti dai contratti collettivi o dalle norme di legge vigenti.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della Scuola, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

TITOLO SESTO

NORME FINALI

6.1 VALIDITÀ ED OSSERVANZA DELLA CARTA

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

L'attuazione della presente Carta dei Servizi è demandata alle istituzioni, al personale, ai genitori, agli alunni attraverso l'ottemperanza agli specifici doveri soggettivi, il corretto esercizio della propria funzione, la disinteressata partecipazione alla gestione della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.

I principi in essa sanciti sono vincolanti per tutte le componenti e per tutti gli operatori, i cui comportamenti devono favorire la più ampia e puntuale realizzazione degli standard generali del servizio.

6.2 MODIFICABILITÀ DELLA CARTA

La presente carta potrà essere modificata in qualunque momento con le stesse procedure e le stesse regole previste per il Regolamento d'Istituto allo specifico art.26.

Il parere del Collegio dei Docenti, che va obbligatoriamente acquisito, assume carattere vincolante per gli aspetti pedagogico-didattici.