



LICEO DELLE SCIENZE UMANE  
"SOFONISBA ANGUISSOLA"  
CREMONA

- Liceo delle scienze umane
- Liceo delle scienze umane opzione economico-sociale

## ***CARTA DEI SERVIZI***

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>RUOLO ISTITUZIONALE</b>	<b>4</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>4</b>
Uguaglianza	5
Imparzialità e regolarità	5
Accoglienza, integrazione e controllo.	5
Partecipazione, efficienza e trasparenza	5
Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale	6
<b>PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA</b>	<b>6</b>
INFORMAZIONI UTILI	7
<b>PATTO FORMATIVO</b>	<b>7</b>
<b>PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'</b>	<b>8</b>
<b>SCUOLA-FAMIGLIA</b>	<b>8</b>
I docenti si impegnano a :	8
I genitori si impegnano a :	10
Gli alunni si impegnano a:	10
<b>I DIRITTI E I DOVERI DELLA SCUOLA</b>	<b>11</b>
<b>I DIRITTI E I DOVERI DEGLI STUDENTI</b>	<b>11</b>
<b>I DIRITTI E I DOVERI DELLE FAMIGLIE</b>	<b>12</b>
<b>PRINCIPI OPERATIVI PER L'ATTUAZIONE DEL RAPPORTO SCUOLA-FAMIGLIA</b>	<b>13</b>
CARATTERISTICHE	13
FONDAMENTI	13
<b>LA QUALITÀ DELLA SCUOLA: SISTEMA GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>13</b>
I SERVIZI AMMINISTRATIVI	14
Descrizione	14
Orari di ricevimento	14
Tempi di rilascio dei documenti	14
Iscrizione degli alunni	15
Trasferimenti	15
Ritiri	15
Dove reperire i documenti	15
<b>FUNZIONIGRAMMA</b>	<b>16</b>
Natura e compiti degli organismi scolastici	16
Compiti delle figure gestionali	17
<b>PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>19</b>
a) Procedura dei reclami	19
b) Valutazione del servizio	20
<b>Norme finali e transitorie</b>	<b>20</b>

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento stilato dagli operatori della scuola dell' Istituto Scolastico "S. Anguissola". Il documento è pubblico ed è rivolto all'utenza, ai docenti, al personale amministrativo.

In attuazione dell'art.2, c.1, del D.L. 12.5.95, n. 163, ed in conformità allo schema generale di riferimento predisposto dal Dipartimento della funzione pubblica ed emanato con D.P.C. 7 giugno 1995 ed in conformità alla Legge 107/2015, il Liceo delle Scienze Umane "Sofonisba Anguissola" di Cremona configura la Carta dei Servizi come strumento funzionale del Piano dell'Offerta Formativa.

D.P.R. 275/99: in tale documento si indicano le modalità di organizzazione e gestione delle risorse scolastiche, i servizi forniti all'utenza e i criteri di amministrazione delle risorse economiche.

Si rimanda al PTOF per tutti gli approfondimenti riguardanti le attività, la progettazione, la definizione e la peculiarità degli indirizzi formativi. Il monitoraggio, la verifica e la valutazione delle attività gestionali e didattiche, infine, sono esplicitati nel Manuale della Qualità, documento predisposto per il miglioramento del servizio tramite procedure da seguire nell'attuazione dei vari servizi.

## **RUOLO ISTITUZIONALE**

Come scuola statale, il Liceo delle Scienze Umane "Sofonisba Anguissola" riconosce il proprio fine istituzionale nella formazione di cittadini istruiti che sappiano rapportarsi agli altri e interagire con essi in una prospettiva di comunicazione aperta, attraverso il libero confronto delle diverse espressioni di pensiero, di coscienza, di religione.

L'istruzione pubblica, infatti, deve promuovere la crescita e la valorizzazione della persona umana, nel rispetto delle differenze e dell'identità di ciascuno; deve assicurare il diritto ad un pieno sviluppo delle capacità individuali, garantendo ad ogni studente pari opportunità di raggiungere gli elevati livelli culturali che sono oggi necessari per un positivo inserimento nella vita economica, sociale e politica.

La scuola secondaria, in particolare, ha il compito di fornire gli strumenti critici fondamentali per interpretare la realtà e per effettuare scelte consapevoli, anche dopo la conclusione del percorso scolastico.

Il Liceo delle Scienze Umane "Sofonisba Anguissola" opera, quindi, per educare i propri studenti ad un modo partecipe e responsabile di essere cittadini, che riconosca nell'affermazione dei diritti e nel contestuale rispetto dei doveri una preziosa ed arricchente occasione per contribuire alla crescita della comunità cui si appartiene.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Nel rispetto

- dei doveri costituzionali facenti capo agli articoli 3, 33, 34, 96, 97 cost.;
- dell'art. 54 del d.lgs. n. 165/2001;
- del Dpcm 28 novembre 2000 (G.U. 10 aprile 2001, n. 84, riguardante il nuovo codice-quadro di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni);
- del Dpcm 7 giugno 1995;
- degli articoli da 502 a 507 del d.lgs. 16 aprile 1994, n. 297 (T.U. dell'ordinamento scolastico);
- Legge 107/2015;
- Il Liceo delle Scienze Umane "Sofonisba Anguissola" si conforma ai Principi Guida di:

### ● Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### ● Imparzialità e regolarità

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La scuola attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

## ● **Accoglienza, integrazione e controllo.**

La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di quest'ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali, alle situazioni di rilevante necessità, nei confronti degli studenti diversamente abili e di quelli stranieri.

La regolarità della frequenza e l'assolvimento dell'obbligo scolastico sono assicurati da interventi di prevenzione e controllo che si realizzano con la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti.

## ● **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi collegiali e delle procedure vigenti.

I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Le istituzioni scolastiche e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico, previo accordo.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento di tutto il personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione e dal PTOF.

## ● Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo, nel rispetto della libertà di insegnamento dei docenti.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che promuove iniziative e favorisce la partecipazione degli interessati.

# PIANO DELL' OFFERTA FORMATIVA

Lo scopo del PTOF è quello di definire in modo formale l'offerta formativa e di diffondere gli impegni che l'Istituto si assume nei confronti dell'utenza.

È lo strumento strutturato per contenere:

- il progetto globale con le linee ispiratrici dell'attività educativo-didattica
- l'insieme delle modalità di svolgimento del servizio didattico
- l'offerta formativa
- i parametri di servizio forniti dall'alunno
- gli indicatori relativi alla verifica/valutazione
- le risorse a disposizione
- l'organizzazione dell'attività
- le modalità dei rapporti con le famiglie e con l'esterno
- il percorso per la Qualità
- la sicurezza della scuola
- autovalutazione dell'istituto

Il PTOF è elaborato dal Collegio dei Docenti ed approvato dal Consiglio d'Istituto. L'offerta formativa viene resa attraverso una serie di scelte educative che caratterizzano l'istituto e che possono essere elencati anche sotto forma di progetti all'interno del PTOF. I singoli progetti sono elaborati ogni triennio ed aggiornati in fase attuativa ogni anno scolastico in base ai bisogni, alle proposte pervenute e alle risorse disponibili.

## INFORMAZIONI UTILI

Il PTOF è consultabile online sul [sito](#) e su [Scuola in Chiaro](#).

## PATTO FORMATIVO

Nell'attuale realtà scolastica, studenti, docenti, famiglie e territorio costituiscono – in quanto soggetti autonomi, ma tra loro legati da una fitta rete di rapporti reciproci – la struttura portante di un sistema formativo strettamente integrato. Tale sistema, poiché vive di processi interagenti, ha come necessaria condizione di funzionamento il dialogo fra le sue varie componenti, nessuna delle quali deve prevalere in modo esclusivo sulle altre.

Il dialogo permette di delimitare con precisione gli specifici ambiti di competenza e le rispettive assunzioni di responsabilità, delineando con chiarezza il ruolo e le funzioni che ciascun soggetto del sistema è chiamato a ricoprire. Sono questi i presupposti del patto formativo che la scuola stringe con i propri studenti, le loro famiglie ed il territorio. Sebbene privo di valenza giuridica, questo patto ha come effetto l'impegno morale, per ciascuno dei soggetti coinvolti nell'interazione educativa, di contribuire in modo operativo alla gestione organizzata del sistema scolastico, in vista del conseguimento del successo formativo. Questo potrà essere raggiunto soltanto attraverso una didattica flessibile, in cui si raccordino e si integrino i diversi apporti; una didattica che, mantenendosi coerente col progetto formativo intenzionalmente espresso dalla scuola, sia aperta agli interessi e alle motivazioni degli studenti, attenta ad interpretare le aspettative delle loro famiglie, capace di dare una risposta qualificata alla domanda di istruzione e ai bisogni formativi del territorio.

Esso trova i suoi principi ispiratori nelle fonti normative riguardanti gli ex OO.CC. della scuola (1974), l'autonomia scolastica del '99, lo statuto dello studente e studentesse 1998 e integrazione con nota del 31/07/08, legge 107.

# **PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'**

## **SCUOLA-FAMIGLIA**

Il Contratto Formativo è un "patto di corresponsabilità formativa ed educativa" che chiama in causa tre parti: insegnanti della classe, alunni e genitori.

È la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola che deve proporre un modello educativo ed un'offerta formativa a cui la famiglia deve collaborare per poterlo condividere e realizzare insieme. La scuola si deve connotare con un'offerta formativa di qualità che la famiglia sottoscrive.

### **I docenti si impegnano a :**

- 1) spiegare all'inizio di ogni anno scolastico, durante la fase dell'Accoglienza:
  - a) le attività didattiche ed educative del Piano dell'Offerta Formativa (POF) di Istituto che impegneranno l'alunno durante l'intero anno scolastico;
  - b) le norme comportamentali che l'alunno dovrà rispettare (attraverso la lettura attenta del Regolamento d'Istituto e dello Statuto delle Studentesse e dello Studente);
- 2) comprendere i bisogni formativi (disciplinari ed educativi) del gruppo classe e dei singoli alunni, per progettare e programmare la propria offerta formativa in base alla situazione iniziale della classe;
- 3) comunicare agli alunni i risultati intermedi e finali da raggiungere in ogni disciplina, in termini di competenze da acquisire;
- 4) motivare gli alunni all'apprendimento, aiutandoli a scoprire e valorizzare le proprie capacità e attitudini, spiegando loro dove sono arrivati, dove possono giungere e qual è il percorso formativo che devono compiere;
- 5) seguire e aiutare gli alunni nel lavoro e sviluppare forme di apprendimento collaborativo tra i compagni; stabilire un clima sereno e di fiducia reciproca che consenta a tutti di lavorare al meglio delle proprie potenzialità, nonché di risolvere positivamente i conflitti e le situazioni di emarginazione;
- 6) rispettare la religione e la cultura di appartenenza degli alunni;
- 7) variare la metodologia e le tecniche di insegnamento e di comunicazione, per permettere a tutti gli alunni di raggiungere i risultati previsti;
- 8) presentare le attività, i contenuti, le metodologie, gli strumenti di verifica di ogni singola disciplina, sottoscritti dai docenti della disciplina;
- 9) presentare i criteri di valutazione utilizzati (quelli in itinere e quelli sommativi, approvati dal Collegio dei docenti, sottoscritti dal Consiglio di classe e formulati nel POF d'Istituto), e favorire l'autocorrezione e l'autovalutazione;



- 10) dare consegne chiare e precise, e verificare lo svolgimento dei compiti nei tempi e nei modi assegnati;
- 11) correggere e riconsegnare tempestivamente gli elaborati, utilizzando il momento della correzione come momento formativo per tutta la classe;
- 12) prevedere nell'assegnazione dei compiti a casa un carico equilibrato tenendo conto del rapporto tra esercitazioni scritte e orali;
- 13) intervenire, anche con il necessario rigore, per affermare il rispetto delle persone e delle cose, e per far osservare le norme di vita comunitaria stabilite all'interno del Regolamento d'Istituto;
- 14) verificare costantemente la presenza degli alunni in classe o in laboratorio, e l'adeguatezza del loro comportamento al contesto scolastico in cui si opera;
- 15) controllare le giustificazioni delle assenze, aggiornando puntualmente il registro di classe e il registro personale, e comunicando alla famiglia eventuali presumibili assenze "sospette";
- 16) concordare con gli alunni e i genitori le iniziative formative integrative (visite guidate e viaggi di istruzione);
- 17) presentare il calendario scolastico annuale;
- 18) facilitare il compito del docente coordinatore di classe che, attraverso il dialogo costante con gli alunni e i genitori, si occupa delle problematiche quotidiane degli alunni della classe che gli è affidata;
- 19) instaurare una relazione corretta e il giusto rapporto con gli alunni e i genitori, nel rispetto assoluto della privacy, per evitare, o limitare, fraintendimenti e incomprensioni

## **I genitori si impegnano a :**

- 1) prendere attenta visione del POF, del Regolamento di Istituto e dello Statuto delle studentesse e degli studenti, prestando particolare attenzione alle sanzioni disciplinari volte a garantire, con il massimo rigore, l'effettivo rispetto delle regole scolastiche per una corretta convivenza civile;
- 2) responsabilizzare i propri figli verso gli impegni scolastici, i doveri e le norme di vita comunitaria stabiliti all'interno del Regolamento d'Istituto;
- 3) partecipare costantemente e attivamente alle assemblee dei genitori;
- 4) partecipare agli incontri scuola-famiglia, in occasione delle udienze generali con tutti i docenti e dei colloqui individuali secondo l'orario di ricevimento dei singoli docenti affisso all'albo della scuola dettato agli alunni, pubblicato sul sito, eventualmente aggiornato o qualora se ne ravvisi la necessità
- 5) prendere conoscenza della progettazione educativo-didattica della classe e chiedere eventuali chiarimenti

- 6) parlare con i propri figli delle attività svolte a scuola e collaborare in forma costruttiva con l'azione dei docenti;
- 7) prendere visione e firmare le comunicazioni scritte sul diario e sul libretto scolastico;
- 8) giustificare per iscritto ogni assenza e ogni ritardo;
- 9) instaurare una relazione corretta e il giusto rapporto con il Dirigente scolastico, con i docenti, con gli altri genitori e alunni, e con tutto il personale della scuola;
- 10) far capire ai figli che i provvedimenti disciplinari che la scuola adotterà nei confronti degli alunni hanno finalità educativa, tesa a far comprendere l'errore e ad evitare che esso non sia più commesso in futuro, e mirano al rafforzamento del senso di responsabilità ed al ripristino di rapporti corretti all'interno della comunità scolastica;
- 11) risarcire i danni arrecati alle strutture della scuola, alle attrezzature ed al materiale didattico.

### **Gli alunni si impegnano a:**

- 1) Essere puntuali, frequentare regolarmente le lezioni e assolvere costantemente agli impegni di studio;
- 2) rispettare il dirigente scolastico, i docenti, tutto il personale scolastico e i compagni;
- 3) mantenere un comportamento corretto e rispettoso delle norme disciplinari stabilite all'interno del Regolamento d'Istituto;
- 4) osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza dettate dal Regolamento d'Istituto;
- 5) utilizzare correttamente gli ambienti (classe, palestre, le strutture, le attrezzature, gli strumenti ed i sussidi didattici) senza arrecare danni al patrimonio della scuola;

## **I DIRITTI E I DOVERI DELLA SCUOLA**

La scuola ha il diritto di:

- essere riconosciuta come istituzione educativa pubblica
- esercitare la libertà di insegnamento (secondo quanto stabilisce l'art.33 della Costituzione)
- di elaborare la propria offerta formativa (D.P.R. 275/99), compiendo le scelte metodologiche e strategiche che considera più efficaci

La scuola ha il dovere di:

- favorire il successo formativo degli studenti

- garantire la massima trasparenza, attraverso una comunicazione chiaramente comprensibile del progetto, del processo e dell'esito del percorso formativo
- garantire alle famiglie il diritto all'informazione, alla consultazione e al controllo
- impegnarsi a creare le condizioni per un clima di collaborazione e di condivisione
- realizzare l'innovazione metodologica, impegnandosi nella ricerca di strategie operative sempre più aderenti alle esigenze delle classi e dei singoli studenti

## **I DIRITTI E I DOVERI DEGLI STUDENTI**

Lo studente ha il diritto di:

- accedere all'istruzione e alla formazione e di essere accompagnato con continuità nel percorso di apprendimento, senza condizionamenti sociali, ideologici e religiosi
- crescere in un ambiente formativo sereno e rispettoso del suo essere persona in formazione
- essere costantemente informato sugli obiettivi del suo percorso scolastico e sulla valutazione delle varie fasi in cui esso si articola
- ricevere una prestazione didattica individualizzata, laddove ritenuta opportuna
- essere garantito nella riservatezza e nel trattamento dei dati personali

Lo studente ha il dovere di:

- frequentare con regolarità le attività scolastiche
- impegnarsi nel raggiungimento del proprio successo formativo
- rispettare la funzione educativa del personale scolastico
- preservare l'integrità, la pulizia e il decoro degli ambienti in cui hanno luogo le attività scolastiche e l'efficienza degli strumenti utilizzati per lo svolgimento delle stesse
- mantenere in ogni luogo ove si svolgano attività di carattere didattico, un comportamento educato e responsabile;
- comunicare regolarmente alla famiglia gli esiti del profitto scolastico

## **I DIRITTI E I DOVERI DELLE FAMIGLIE**

La famiglia ha il diritto di:

- essere riconosciuta dalla scuola come interlocutrice privilegiata, in qualità di prima responsabile dell'educazione dei figli
- essere chiaramente e costantemente informata sul percorso formativo dello studente
- essere rappresentata negli organismi di partecipazione espressi dalla scuola

La famiglia ha il dovere di:

- seguire con attenzione il processo evolutivo dell'adolescente
- contribuire, con docenti e studenti, alla creazione di un clima educativo favorevole alla crescita dell'adolescente
- controllare la regolare frequenza dello studente e la puntualità nel rispetto degli impegni di studio
- partecipare attivamente ai momenti ad essa riservati della vita scolastica
- informare la scuola di eventuali necessità contingenti relative al contesto di crescita dell'alunno e consegnare tempestivamente eventuale documentazione pertinente.

## **PRINCIPI OPERATIVI PER L'ATTUAZIONE DEL RAPPORTO SCUOLA-FAMIGLIA**

### **CARATTERISTICHE**

- Flessibilità e adattabilità
- Responsabilizzazione diffusa
- Condivisione degli indirizzi generali
- Stili cooperativi
- Individuazione di precise deleghe ed ambiti di responsabilità

- Partecipazione alle decisioni
- Circolarità e completezza della comunicazione
- Valutazione dei risultati

## **FONDAMENTI**

- Impegno a perseguire l'obiettivo di offrire a studenti un servizio scolastico funzionale e di qualità formativa condivisa
- Volontà di costruire un positivo clima di relazioni umane
- Condivisione della cultura delle regole
- Affidamento delle funzioni sulla base delle competenze richieste e possedute
- Valorizzazione delle singole professionalità e rafforzamento dello stile collaborativo

# **LA QUALITÀ DELLA SCUOLA: SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**

L'istituto è interessato ad un percorso di qualità e l'obiettivo principale è il miglioramento continuo di tutto il sistema per una scuola sempre più rispondente alle necessità del nostro tempo, nella fedeltà ai principi formativi, culturali ed educativi che le sono propri.

È quindi, necessario mantenere sempre sotto controllo la preparazione, la diffusione, la verifica, l'archiviazione e l'aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità per assicurare che tutto il personale operante nella scuola abbia sempre a disposizione e conosca la versione più aggiornata della documentazione di competenza. La qualità rimanda all'agire reciproco delle persone, al loro rapporto con le cose, gli spazi, le norme, le procedure, i tempi, le esperienze, le modalità di valutazione, instaurato mediante forme di conoscenza ed emotività.

È necessario, inoltre, identificare, compilare, raccogliere e conservare le registrazioni della Qualità richiesta e l'efficace funzionamento del Sistema Qualità.

## **I SERVIZI AMMINISTRATIVI**

### **Descrizione**

I servizi amministrativi sono ispirati ai principi di trasparenza e di rispetto delle procedure. Essi riguardano:

- Le attività di esecuzione delle deliberazioni contabili e a procedimento vincolato
- L'istruttoria per la stipula di convenzioni e contratti
- Il rilascio di certificazioni, estratti e copie di documenti
- La tenuta del protocollo e dell'archivio
- La tenuta dell'inventario
- La gestione degli atti amministrativi e contabili inerenti il personale scolastico
- La gestione dell'anagrafe degli alunni
- La gestione delle comunicazioni tra utenza interna ed esterna e il Dirigente Scolastico

## Orari di ricevimento

Gli orari di funzionamento degli Uffici sono consultabili sul sito e affissi all'ingresso di ciascuna sede scolastica; sono soggetti a variazioni in base al periodo dell'anno scolastico.

Il Dirigente riceve, di norma, previo appuntamento telefonico o diretto

## Tempi di rilascio dei documenti

L'ufficio è orientato ad evadere in tempi brevi le istanze inoltrate. Si impegna, in ogni caso, a rispettare i seguenti tempi di attesa:

certificati di servizio	5 giorni lavorativi
certificati di frequenza	5 giorni lavorativi
certificati di iscrizione	5 giorni lavorativi
certificati di studio	5 giorni lavorativi
copie conformi di documenti giacenti	5 giorni lavorativi

## Iscrizione degli alunni

Entro la data stabilita dalla disposizione Ministeriale, prima dell'inizio delle lezioni e per tutto l'anno scolastico, l'attività di ORIENTAMENTO riveste un ruolo importante nella organizzazione complessiva dell'Istituto.

In caso di eccedenza delle domande rispetto all'offerta, l'ammissione degli allievi viene effettuata applicando i criteri di precedenza stabiliti dal Consiglio di Istituto ed esposti in Scuola in Chiaro.

Tutte le informazioni acquisite riguardo i nuovi iscritti vengono assunte dal Dirigente Scolastico, che, sentiti i docenti collaboratori, provvede alla formazione delle varie sezioni degli indirizzi ordinamentali presenti nell'Istituto.

All'inizio di ciascun anno scolastico vengono affissi all'albo dell'Istituto gli elenchi degli alunni delle classi di nuova costituzione, per informare le famiglie in merito alla classe o sezione in cui i figli sono inseriti.

Iscrizione agli anni successivi per entrambi gli ordini di scuola: per gli alunni già frequentanti, fatto salvo diversa comunicazione da parte delle famiglie, la Segreteria iscrive automaticamente gli alunni all'anno scolastico successivo. Ovviamente, in base agli esiti degli scrutini, l'alunno viene ammesso o non ammesso alla classe successiva e, salvo diversa comunicazione da parte della famiglia, l'ufficio di Segreteria procede automaticamente all'iscrizione.

Gli alunni che provengono da altri indirizzi scolastici devono fare richiesta di iscrizione agli esami integrativi entro il 14 luglio. A settembre vengono effettuati detti esami per l'accesso al corso richiesto.

## **Trasferimenti**

### *In entrata*

Nel corso dell'anno scolastico i genitori possono chiedere l'iscrizione del proprio figlio ad una delle sezioni dell'Istituto, previa presentazione del nulla osta rilasciato dalla scuola di provenienza della stessa tipologia. Il dirigente valuta le richieste ed assegna l'alunno alla sezione o alla classe individuata come adeguata. Per inserimento alunni stranieri si fa riferimento al Protocollo di accoglienza degli alunni stranieri.

Per gli alunni di prima la richiesta deve pervenire entro il 15 dicembre, senza esami integrativi.

### *In uscita*

In ogni momento dell'anno i genitori possono chiedere il trasferimento del proprio figlio ad altra scuola presentando al Dirigente Scolastico la domanda per ottenere il nulla osta di trasferimento.

## **Ritiri**

Entro il 30/03 di ogni anno scolastico i genitori possono ritirare il proprio figlio dalla scuola, previa comunicazione scritta al Dirigente Scolastico. In questa occasione i genitori sottoscrivono una dichiarazione nella quale vengono indicate, oltre alle ragioni del ritiro, le modalità di assolvimento dell'obbligo scolastico.

## **Dove reperire i documenti**

Nella sede dell'Istituto sono disponibili, esposti all'ALBO on line:

- Orario di lavoro dei dipendenti
- Organigramma degli uffici
- Organigramma degli organi collegiali
- Organico del personale docente e A.T.A.
- Programmazione educativa
- Programmazione didattica
- Piano dell'offerta formativa
- Regolamento d'Istituto
- Carta dei servizi
- Contratto formativo
- Patto di corresponsabilità
- Organigramma dell'Istituto
- Codice disciplinare personale ATA e Docente

Sono inoltre disponibili:

- bacheca sindacale
- bacheca dei genitori
- bacheca degli studenti

# FUNZIONIGRAMMA

## 1. Natura e compiti degli organismi scolastici

### DI INDIRIZZO GENERALE

Collegio dei docenti

Consiglio d'Istituto

DS

### DI CONTROLLO

Dirigente scolastico

Collaboratori del Dirigente Scolastico

Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi

Responsabili per la sicurezza

### DI PROGETTAZIONE E DI PROPOSTA

Dipartimenti Aree disciplinari

Consigli di classe

Funzioni strumentali all'offerta formativa

Commissioni

DS

### DI RACCOLTA E INTERPRETAZIONE DATI

Commissione Qualità

Gruppo Autovalutazione

Funzioni strumentali all'offerta formativa

### DI GESTIONE DELLA DIDATTICA E DI VALUTAZIONE DEGLI ESITI

Collegio docenti

Consigli di classe

Commissioni

Responsabile Gestione Qualità



## DI GESTIONE, COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Dirigente scolastico

Staff di presidenza

Funzioni strumentali all'offerta formativa

## 2. Compiti delle figure gestionali

### DIRIGENTE SCOLASTICO

- Ha la legale rappresentanza dell'istituzione scolastica e ne assicura la gestione unitaria
- È responsabile della gestione delle risorse umane, finanziarie, strumentali e dei risultati del servizio scolastico
- Rappresenta l'Istituto e gestisce le relazioni con i soggetti esterni
- È propositivo rispetto agli indirizzi gestionali dell'offerta formativa

### DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI

- Coadiuvando e sostenendo il Dirigente Scolastico nelle direttive di massima e nel raggiungimento degli obiettivi impartiti ai servizi amministrativi e ai servizi generali
- Assicura l'unitarietà della gestione dei servizi generali e dei servizi amministrativi in coerenza con le finalità e gli obiettivi fissati nel POF e nella Carta dei servizi
- Svolge azione di coordinamento e verifica delle attività generali e amministrative

### COLLABORATORI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

- Collaborano con il DS e il DSGA nell'organizzazione e gestione della scuola. Il collaboratore vicario può sostituire il DS in tutte le sue funzioni

### STAFF DI PRESIDENZA

- Composto dai collaboratori del DS e dalle figure strumentali collabora con il DS e con il DSGA per ottimizzare il coordinamento e la gestione delle attività scolastiche

### DOCENTE COORDINATORE DI DIPARTIMENTO DISCIPLINARE

- Rappresenta i docenti della disciplina nei confronti degli altri organismi scolastici
- Svolge attività di tutor nei confronti dei nuovi docenti

- Promuove il confronto tra i colleghi sugli indirizzi didattici

#### DOCENTE COORDINATORE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

- Rappresenta il punto di riferimento delle problematiche formative del gruppo classe per i colleghi, gli studenti e le famiglie
- Presiede le riunioni del Consiglio di Classe e rappresenta il Dirigente Scolastico
- Si impegna a mantenere la continuità del progetto formativo
- Informa il DS dell'andamento della classe

#### DOCENTE RESPONSABILE DI COMMISSIONE

- Possiede le competenze del settore e valorizza le risorse professionali dei colleghi
- Coordina produttivamente le fasi del lavoro e si impegna al raggiungimento degli obiettivi fissati
- Informa periodicamente il DS, il DSGA e il Collegio Docenti dei lavori della commissione
- Al termine dell'anno scolastico relaziona al DS l'attività svolta dai suoi collaboratori

#### DOCENTE CON FUNZIONE STRUMENTALE

- Svolge l'incarico assegnato e relaziona al DS, al DSGA e al Collegio Docenti dell'attività svolta
- Ha compiti di coordinamento e gestione di alcune attività
- Partecipa alle convocazioni dello staff di presidenza
- Collabora con il DS e il DSGA e con le altre figure strumentali

#### DOCENTE REFERENTE

- Svolge l'incarico assegnato e relaziona al DS, al DSGA e al Collegio Docenti dell'attività svolta
- Coordina produttivamente le fasi del lavoro e si impegna al raggiungimento degli obiettivi fissati
- Mantiene i rapporti con gli enti esterni eventualmente coinvolti
- Ha compiti di coordinamento e gestione di alcune attività

#### DOCENTE RESPONSABILE

- Svolge l'incarico assegnato e relaziona al DS, al DSGA

- Ha compiti di coordinamento di alcune attività
- Collabora con il DS e il DSGA

Per le modalità di organizzazione e gestione degli Spazi, dei Tempi e delle Attività, per il dettaglio delle curvature di indirizzo, per le finalità perseguite nei Profili formativi si rimanda al POF

## **PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) Procedura dei reclami**

La presentazione dei reclami è intesa come stimolo al miglioramento continuo.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Non sono accolti reclami anonimi, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, effettuate le eventuali indagini, risponde con celerità – non oltre 15gg.- attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. La risposta è data sempre in forma scritta.

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

### **b) Valutazione del servizio**

L'Istituto si propone di migliorare il servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale del personale.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori, al personale e agli alunni. I questionari vertono sugli aspetti organizzativi, didattici, amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare delle proposte.

## Norme finali e transitorie

La presente carta dei servizi, approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto, e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.

Istituto con Sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2015  
Certificato



CSQ