

CARTA DEI SERVIZI

(D.P.C.M. 7 giugno 1995)

Tenuto conto dei principi fondamentali della Costituzione Italiana, la presente Carta dei Servizi descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio di educazione, istruzione e formazione viene attuato nel Liceo Pio XII di Sondrio e indica diritti, doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cliente ha a sua disposizione.

La Carta dei servizi si ispira agli artt. 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 e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

I primi strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono:

- criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi secondo:
 - il principio di equeterogeneità
 - la scelta di materie opzionali espressa
 - distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi
 - eventuali e documentate esigenze espresse dalla famiglia;
- servizi e risorse strutturali (palestra, biblioteche, aule speciali);
- accessibilità da parte di soggetti disabili;
- attività di sostegno e recupero finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico;
- attività di orientamento e ri-orientamento;
- iniziative didattiche e culturali tese a sviluppare la motivazione allo studio, il desiderio di approfondimento delle conoscenze e delle competenze, l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

La Carta dei Servizi è così composta:

Principi fondamentali

Area didattica

Servizi amministrativi

Condizioni ambientali

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

Attuazione e conclusione

Principi fondamentali

Accoglienza e integrazione

L'Istituto promuove incontri con le famiglie, i docenti e gli alunni delle scuole medie inferiori per illustrare i contenuti e le finalità del Liceo Pio XII.

Affinché l'utenza possa conoscere meglio la struttura dell'istituto e le attività che si svolgono al suo interno, è possibile visitare la scuola previo appuntamento e nelle giornate aperte (open day); anche sul sito Web dell'Istituto, www.piododici.it, fornisce utili indicazioni in tale direzione.

Al fine di conoscere le situazioni di partenza degli alunni in entrata e per stabilire una continuità didattica fra i due ordini di scuola, media e superiore, i docenti reperiscono i dati sugli alunni consultando le schede personali rilasciate dalla scuola media di provenienza. In base ai

prerequisiti che ne emergono, il Consiglio di Classe elabora un'adeguata programmazione fissando gli obiettivi educativi e didattici che si propone di raggiungere, tenendo conto delle finalità del Liceo.

Obiettivo primario degli operatori della scuola è la costituzione di un sereno clima di collaborazione e di studio, ispirato a criteri di partecipazione democratica, di trasparenza, efficienza ed efficacia nella didattica.

Inoltre l'Istituto mette a disposizione delle alunne e degli alunni alcuni locali dell'edificio scolastico per attività di recupero anche nelle ore pomeridiane.

Tutti gli anni, nei primissimi giorni di scuola, viene svolto un progetto di accoglienza dei nuovi iscritti per favorire il loro ambientamento.

Regolarità del servizio scolastico

La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate dal Regolamento d'Istituto.

Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie.

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza, garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, dando priorità agli studenti minorenni.

Interventi di primo soccorso

Di norma la procedura è la seguente:

- comunicazione telefonica a un genitore
- assistenza di un docente o collaboratore scolastico fino all'arrivo del genitore
- eventuale chiamata al 118

Comunicazioni a studenti e famiglie

Il Liceo è una scuola superiore: le comunicazioni cartacee sono quindi di regola affidate agli studenti.

Le date delle riunioni dei Consigli di Classe vengono comunicate ai rappresentanti con congruo anticipo (una settimana).

Il sito www.pio12.it offre la possibilità di scaricare gli avvisi e di inviare la ricevuta in modalità digitale.

Perché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico le valutazioni vengono inserite in modo protetto sul sito Web www.piododici.it e sono visibili alle famiglie mediante autenticazione (user name e password vengono forniti in busta sigillata). Le famiglie che non possono usufruire di tale servizio possono richiedere un report bimestrale.

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana per eventuali incontri diretti coi genitori. Il calendario delle disponibilità viene consegnato in copia e affisso all'Albo d'istituto; è inoltre disponibile sul sito Web.

Area didattica

Il Progetto Educativo d'Istituto

Nel Progetto Educativo d'Istituto (P.E.I.) sono esplicitati i principi costitutivi l'offerta formativa che l'istituto propone. Il P.E.I. è allegato alla presente Carta dei Servizi ed è disponibile all'albo della scuola oltre che sul sito Web già indicato. Una copia può essere sempre richiesta in segreteria. Sulla base del P.E.I. e delle osservazioni del Collegio Docenti viene, di anno in anno, formulato il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.) che viene presentato e distribuito alle famiglie nei primi mesi di scuola.

Il Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto fissa i diritti e i doveri degli studenti e le modalità di comunicazione tra studenti, docenti e famiglie. Il regolamento viene rinnovato annualmente e distribuito all'inizio di ogni anno agli studenti.

La Programmazione annuale

La programmazione educativo-didattica annuale si manifesta con la programmazione di classe. All'inizio di ogni anno scolastico il Consiglio di Classe la elabora, tenendo conto del P.E.I. e dei criteri e dei principi stabiliti dal Collegio Docenti espressi nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa (P.T.O.F.)

La programmazione annuale definisce le modalità di accoglienza e integrazione, le finalità e gli obiettivi caratteristici del corso di studi, le modalità di lavoro, le strategie da attuare nell'apprendimento per eventuali recuperi, i criteri di verifica e di valutazione, i mezzi e gli strumenti utilizzabili.

Fanno parte della programmazione annuale di classe anche i piani di lavoro di ciascuna disciplina, all'interno dei quali sono presentati finalità, obiettivi, metodologie e programmi.

Di anno in anno il Rettore, d'accordo col Collegio Docenti fissa le date di consegna in segreteria delle programmazioni.

Il **contratto formativo** coinvolge la scuola e la comunità che interagisce con essa, in particolare si stabilisce fra studente e docente. Si sancisce l'obbligo per la scuola e il diritto per lo studente alla prestazione didattica, resa in forme prestabilite entro un insieme di regole, diritti e doveri. L'allievo ha il diritto di conoscere gli obiettivi del suo curriculum e le modalità con cui raggiungere gli obiettivi. I docenti in fase di ingresso, informano gli alunni degli obiettivi che si prefiggono di raggiungere, delle metodologie che adotteranno e dei criteri di valutazione. E' diritto dei genitori conoscere l'offerta formativa e seguirne lo sviluppo; possono anche esprimere proposte e pareri.

Attività di integrazione didattico – educativa

La scuola consente, attraverso una serie di attività, di ampliare e potenziare le conoscenze specifiche, mediante esperienze di confronto con realtà extrascolastiche, sempre inerenti ai contenuti delle diverse discipline. In particolare propone:

- effettuazione di stage di tirocinio presso istituzioni scolastiche e assistenziali.
- partecipazione ad attività sportive.
- viaggi di istruzione di carattere culturale e sportivo.
- partecipazione a concorsi inerenti alla programmazione scolastica.

- attività di drammatizzazione, attraverso anche la guida di personale specializzato, al fine di una più completa formazione.
- partecipazione a eventi culturali rilevanti.
- corsi ECDL.

Sistema Qualità

L'analisi del fabbisogno di famiglie e alunni, la progettazione e l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione superiore sono tenuti costantemente sotto controllo attraverso specifici strumenti di misurazione e accompagnati dal costante monitoraggio delle prestazioni.

Il registro on line di assenze e voti consente alle famiglie di seguire passo passo la frequenza e l'apprendimento dei propri figli.

Attraverso l'esame dei processi di istruzione i Consigli di Classe e il Collegio Docenti verificano l'accettabilità dei risultati conseguiti dagli alunni e mettono in atto le opportune strategie didattiche.

I questionari di soddisfazione (diversificati per genitori e alunni e articolati anche su singole attività) consentono una migliore calibrazione delle attività didattiche.

Il sito web della scuola (www.piododici.it), oltre a contenere i principali documenti del liceo scientifico aggiornati, permette di consultare nella sezione "ex-alunni" l'andamento successivo dei nostri ragazzi anche negli anni successivi alla conclusione del percorso scolastico espletato presso il liceo.

La formazione e l'aggiornamento del personale docente è verificata annualmente dalla Direzione.

Servizi amministrativi

I servizi amministrativi al fine di soddisfare la domanda degli utenti adottano criteri di facilitazione dell'accesso al pubblico, di celerità delle procedure, di trasparenza.

A questo scopo l'orario dell'ufficio di segreteria e le sue eventuali variazioni sono esposti al pubblico, reperibili telefonicamente e pubblicati sul sito Web; l'ufficio garantisce i seguenti servizi nei tempi relativi:

- il rilascio dei moduli di iscrizione e accoglimento delle domande di iscrizione
- il rilascio dei certificati è effettuato entro tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza ed entro cinque giorni per quelli con votazioni
- gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, previa firma di ricevuta.

Il Rettore riceve secondo l'orario esposto annualmente e reperibile anche sul sito Web e su appuntamento, tramite contatto telefonico. In caso di assenza verrà sostituito dal Collaboratore Vicario.

Nell'ingresso dell'istituto, in buona posizione e viabilità, sono posti gli albi per le informazioni al pubblico, agli studenti, ai genitori e al personale dell'istituto. In evidenza è esposto il Regolamento d'Istituto.

Condizioni ambientali

La sede del liceo Pio XII di Sondrio è situata al secondo piano est dell'edificio dell'Ala Materna. Il Liceo utilizza in comune con le altre scuole le aule speciali, i laboratori e la palestra situati nell'edificio dell'Istituto Pio XII, facilmente raggiungibili tramite il passaggio interno.

L'illuminazione e la sicurezza sono adeguate e a norma di legge.

All'interno dell'edificio è presente un ascensore, riservato al personale docente e agli alunni disabili o infortunati.

Procedura dei reclami e valutazione del servizio

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente (di norma entro una settimana) essere sottoscritti. I reclami anonimi o sprovvisti dei dati richiesti non sono presi in considerazione.

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

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

Ogni anno, per permettere alla scuola di avere elementi utili per la valutazione del servizio reso, viene effettuata una rilevazione mediante questionari anonimi rivolti ai genitori e agli alunni.

I questionari riguardano gli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. I dati raccolti saranno sottoposti all'attenzione del Collegio dei Docenti.

Attuazione e conclusione

La scuola si impegna ad attuare la presente Carta dei Servizi, coinvolgendo alunni e genitori, al fine di migliorare la gestione della scuola.