



*Ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D.L. n. 163 del 12.5. 1995 ed in ottemperanza all'art. 2 del D.P.C. del 7.6.1995,
il Liceo Scientifico Statale "Stanislao Cannizzaro"
adotta la presente*

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

PRINCIPI

La Carta dei Servizi del Liceo Scientifico "Stanislao Cannizzaro" si ispira agli articoli 3, 33, 34 della Costituzione Italiana e garantisce a tutti:

- l'uguale erogazione del servizio scolastico, indipendentemente da sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, entro i limiti derivanti dalla reale disponibilità delle strutture e dei finanziamenti;
- l'imparzialità nelle valutazioni, basate su criteri di obiettività ed equità;
- la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto delle norme vigenti;
- l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali di ogni ciclo ed alle situazioni di rilevante necessità, nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti;
- il diritto di libera scelta tra le istituzioni dello stesso tipo e l'applicazione del criterio della territorialità, nel caso di eccedenza delle domande;
- il diritto al proseguimento degli studi e alla regolarità della frequenza, assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica, nonché con un'adeguata normativa del Regolamento Interno di Istituto;
- la partecipazione responsabile di tutte le componenti alla gestione della scuola, nell'ambito degli Organi Collegiali e delle procedure vigenti. L'Istituto si impegna ad essere centro di promozione culturale e consente l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio, compatibilmente con la possibilità di garantire, con personale adeguato, la sorveglianza e l'integrità delle attrezzature;
- l'efficienza, l'efficacia e la flessibilità nell'organizzazione dell'attività scolastica, sia nella didattica e nell'attività formativa, sia nei servizi amministrativi;
- la libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale. Una ponderata programmazione didattica garantisce da un lato il rispetto della libertà d'insegnamento, dall'altro la formazione dell'alunno, del quale attiva le potenzialità e lo sviluppo armonico della personalità, ponendolo al centro del processo formativo.



PARTE PRIMA: AREA DIDATTICA

- E' impegno dell'Istituto offrire agli studenti attività ed obiettivi educativi di qualità, atti a soddisfare esigenze culturali e formative e tali da garantire uno sviluppo psicofisico equilibrato.
- I Docenti individuano ed elaborano gli strumenti per un'accoglienza fattiva ed un orientamento efficace degli Studenti delle classi iniziali, nonché per il raccordo tra il biennio ed il triennio, onde favorire una valida continuità educativa.
- La programmazione educativa è attuata in prima istanza dal Collegio Docenti sulla base di obiettivi minimi per materia e tende ad una significativa, se pur non totale, uniformità di contenuti, per evitare i rischi di arbitrarietà e disomogeneità dei programmi nei vari Consigli di Classe.
- Nell'ambito della programmazione didattica del Collegio Docenti rientrano pure la rilevazione delle situazioni di partenza tramite test di ingresso comuni, la scelta di eventuali attività di integrazione disciplinare, le attività di recupero e sostegno, l'uso formativo e non sanzionatorio o punitivo delle valutazioni. La programmazione didattica annuale spetta ai Consigli di Classe e traccia il percorso formativo della classe, utilizzando il contributo delle varie discipline. E' sottoposta a verifiche ed adeguata "in itinere", se necessario.
- Nella scelta dei libri di testo, criteri di riferimento sono: la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo alle esigenze degli studenti ed al rispetto degli obiettivi formativi e della programmazione didattica, nonché il prezzo.
- I compiti a casa sono assegnati in coerenza con la programmazione didattica e nel giusto rispetto di razionali tempi di studio.
- Il Regolamento di Istituto traccia le linee generali di comportamento, a garanzia del buon funzionamento dell'istituzione e dell'attività didattica.

Il rapporto tra Docenti e Studenti tende, tramite un dialogo aperto e educativo, a tener conto dei:

- problemi dei giovani e cerca di suscitare atteggiamenti di responsabilità e di autodisciplina: l'Istituto offre inoltre agli Studenti di Ascolto Psicologico;
- l'Istituto si prefigge di promuovere attività di educazione alla salute ed all'ambiente, di prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze;
- l'Istituto garantisce l'elaborazione e la pubblicazione dei seguenti documenti:

1) Piano dell'Offerta Formativa (POF).

2) Contratto Formativo, esplicitato durante la presentazione della programmazione didattica e normativa in seno ai Consigli di Classe. In base ad esso lo Studente conosce le fasi, gli obiettivi didattici e educativi del curriculum scelto e il percorso per raggiungerli. I Docenti espongono la propria Offerta Formativa, motivano il proprio intervento didattico e chiariscono di quali strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione intendano servirsi. Da parte loro le Famiglie hanno modo di venire a conoscenza dell'Offerta Formativa e di collaborare alla realizzazione della stessa.



PARTE SECONDA : SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi, ne fissa e ne pubblica gli standard e ne garantisce l'osservanza e il rispetto in ordine a:

- celerità delle procedure
- trasparenza;
- informazione sui servizi di segreteria;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare agli standard fissati.

STANDARD SPECIFICI DELLE PROCEDURE

- » La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista", nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- » Il rilascio di certificati e di documenti vari è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque per quelli riportanti votazioni o giudizi.
- » I documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati a richiesta.
- » Gli Uffici di Segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale con le esigenze degli utenti e del territorio.
- » Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento e secondo l'orario comunicato con appositi avvisi.
- » L'Istituto assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano sia la denominazione dell'Istituto, sia il nome, il cognome e la qualifica di chi risponde.

Sono disponibili al pubblico gli spazi relativi all'informazione sui seguenti argomenti:

- orario di lavoro dei docenti;
- orario di lavoro del personale A.T.A.;
- organigramma degli uffici;
- organigramma Organi Collegiali;
- organici di Istituto.

Sono disponibili al pubblico le seguenti bacheche fisse:

- albo di Istituto;
- bacheca Sindacale;
- bacheca Studenti;
- bacheca Genitori.

Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti Operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Il Regolamento di Istituto è affisso all'Albo di Istituto.



MANUALE DELLA QUALITÀ

La scuola dispone fra i suoi servizi di un Manuale della Qualità di Istituto secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2008 correlato al Manuale Qualità della Rete "Scuoleinsieme" del XII Municipio. entrambi sono disponibili sul sito web di istituto e presenti nell'Archivio Qualità del Liceo.

Nei due documenti sono definiti i processi di Rete e delle singole Istituzioni Scolastiche Autonome:

PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLA RETE SCUOLEINSIEME

- Progettazione e documentazione del SGQ
- Management delle attività della Rete Scuole Insieme
- Progettazione ed erogazione di attività formative in rete
- Gestione della comunicazione e del sito web della Rete Scuole Insieme
- Gestione dei rapporti interistituzionali
- Organizzazione di eventi per la promozione culturale del territorio
- Gestione degli acquisti di Rete
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi della Rete Scuole Insieme
- Gestione delle non conformità e dei reclami relativi ai processi della Rete Scuole Insieme e delle ISA

PROCESSI PRIMARI RELATIVI AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE AUTONOME

- Progettazione, elaborazione e diffusione del Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Programmazione ed erogazione del servizio di istruzione
- Monitoraggio, analisi e miglioramento dei processi delle ISA
- Processo di gestione delle Verifiche Interne della Qualità
- Processo di gestione della Customer Satisfaction
- Processo di gestione della documentazione
- Processo di gestione delle registrazioni

PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE COMUNI A TUTTE LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE AUTONOME

- Individuazione delle responsabilità
- Gestione delle risorse umane
- Gestione iscrizioni
- Gestione della comunicazione
- Gestione delle infrastrutture
- Gestione degli approvvigionamenti (fornitori)
- Gestione del sistema sicurezza

PROCESSI DI SUPPORTO AL SERVIZIO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE SPECIFICI DEL LICEO SCIENTIFICO "CANNIZZARO"

1. Organizzazione e gestione amministrativa
2. Gestione delle relazioni con il territorio:
 - a. Gestione di progetti e iniziative di ampliamento dell'offerta formativa
 - b. Immagine e comunicazione.



PARTE TERZA : PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto prende in considerazione soltanto i reclami scritti, anche riservati, firmati, circostanziati e corredati di indirizzo o reperibilità dello scrivente.

E' a disposizione dell'utenza un apposito modulo per le segnalazioni (MD0_22), reperibile sul sito web di istituto; la modulistica in uso può essere richiesta in forma cartacea presso gli Uffici sia della sede centrale che della sede succursale.

Possono anche essere inviate comunicazioni direttamente al Dirigente scolastico il quale, dopo aver esperito le indagini necessarie, risponderà entro 30 giorni e, ove possibile, si attiverà per rimuovere le cause del reclamo.

Per garantire l'attenta valutazione dei risultati raggiunti e l'individuazione delle aree di possibile miglioramento del servizio erogato, si procede annualmente alla rilevazione del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza attivando un sistema di monitoraggio basato su metodologie di indagine, le quali prevedono:

- per il monitoraggio del Piano dell'Offerta Formativa, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli studenti, al personale docente e ATA;
- per il servizio di erogazione della didattica, la somministrazione di specifici questionari per la soddisfazione dell'utenza rivolti alle famiglie, agli studenti ed al personale docente;
- la raccolta ed analisi delle segnalazioni inviate dalle famiglie alla Direzione.

Gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza tengono conto della Politica e degli Obiettivi definiti dal Dirigente scolastico. Essi, al fine di permettere la lettura unitaria dei risultati e la relativa riflessione, sono elaborati in base a criteri comuni alle scuole in Rete che partecipano alla certificazione UNI EN ISO 9001:2008.

Al termine di ciascun anno scolastico, la Commissione POF e il gruppo di lavoro per l'autovalutazione d'Istituto redigono - ciascuna per il proprio ambito di competenza - una relazione sull'attività svolta. La funzione strumentale POF sottopone al Collegio Docenti ed al Consiglio di Istituto, le risultanze del monitoraggio finale di tale attività al fine di indicare le aree di "sofferenza", di difficoltà, di cattivo funzionamento, di ostacolo al miglioramento, come pure le aree di esperienze positive, da sostenere, valorizzare ed estendere.