

**Il candidato elabori lo schema di una Carta dei servizi** (di atuttascuola<sup>©</sup>)  
esercitazione del prof. Gaudio in vista degli scritti del concorso dirigente scolastico

Carta dei servizi – Scuola X

a 1. Introduzione

Tempi di attesa Rilascio documenti da due giorni a zero

Individuazione immediata della persona o Ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche

Informatizzazione di tutte le procedure amministrative

Favorire l'organizzazione e la partecipazione a corsi di formazione professionale e aggiornamento del personale amministrativo

Semplificare le procedure linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti

All'insegna della correttezza, rispetto, cordialità e pacatezza

Rapporti con il pubblico

Approfondimento delle dinamiche relazionali

Individuare fasce orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio

Derogare dagli orari, tempi e modalità stabiliti onde favorire particolare esigenze manifestate dall'utenza

Parte 2

La Scuola si impegna a rendere tutte le procedure il più celeri possibili, fermo restando la possibilità di discostarsi dagli standard fissati sia riducendo i tempi che dilatandoli in caso di particolari necessità.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

**ISCRIZIONI**

**FASI**

1. Distribuzione moduli

Ritiro moduli

Revisione

Classificazione

Accettazione

**CARATTERISTICHE DI ALCUNE FASI DELLE ISCRIZIONI**

Distribuzione moduli

Per le future classi dalla seconda alla quinta, la distribuzione avviene a mezzo rappresentanti di classe.

Per le future classi prime la distribuzione avviene tramite le Scuole Medie

Accettazione iscrizioni

Gli allievi interni vengono automaticamente iscritti

Agli allievi non promossi viene data facoltà di cambiare corso, compatibilmente con i numeri delle classi e dietro indicazioni della Presidenza

Per gli allievi delle future classi prime: Immediata per il territorio, senza numero chiuso

Ritiro moduli

Tramite i rappresentanti di classe per gli allievi interni, ma anche direttamente dalla Segreteria in caso straordinario

Spedizione tramite posta da parte delle Scuole Medie

## CERTIFICAZIONI

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi

## ORARI

Gli uffici di segreteria garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

### SEGRETERIA DIDATTICA

Dal lunedì al venerdì ore 11.00 – 12.00

Sabato ore 9.00 – 12.00

### SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Dal lunedì al venerdì ore 10.00 – 12.00

I suddetti orari possono avere carattere di flessibilità in caso di particolari necessità e sono suscettibili di variazione in caso di esigenze diverse manifestate dall'utenza e deliberate dal C.d.I. L'orario di ricevimento sarà affisso all'albo degli Uffici di Segreteria. Ogni eventuale variazione sarà tempestivamente comunicata.

Vengono stabilite le seguenti modalità di risposta telefonica: nome dell'istituzione e dell'impiegato che risponde; individuazione del quesito. L'interessato sarà messo in contatto, nel più breve tempo possibile, con la persona o l'ufficio competente.

Tutte le pratiche relative alla gestione del personale sono attivata in tempi brevi e opportunamente programmate. Sono di volta in volta fissati appuntamenti in orario compatibile con le esigenze di servizio del personale, al fine di consentire un'agevole soluzione nel disbrigo delle pratiche. Il rilascio di certificati di servizio avverrà dietro presentazione di domanda scritta su apposito modulo con l'indicazione esplicita del motivo della richiesta. I tempi di consegna si concordano direttamente con l'incaricato secondo le esigenze del richiedente e compatibilmente con il lavoro dell'ufficio.

Per quanto riguarda le modalità d'accesso alla documentazione della scuola, esse sono determinate dalla Legge n. 241/90 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi").

Di tutti gli atti e documenti scolastici relativi alla carriera degli allievi e gli esami si può prendere visione su richiesta verbale o scritta da parte di chi vi abbia interesse per la difesa di interessi giuridici, fatta salva la riservatezza di terzi. Il rilascio di fotocopie comporta dei costi così indicati dall'Ordinanza ministeriale n. 266/96:

semplice visione

Liberamente concessa

Duplicazione in copia informale

Marca da bollo da L. 500 ogni 2 fogli

Duplicazione in copia autentica

Marca da bollo da L. 20.000 ogni 4 fogli

Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio sarà favorita l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di appositi software. Verranno predisposti, per le varie, richieste moduli caratterizzati da un linguaggio semplice e chiaro. Il personale di segreteria è pronto a dare assistenza e consulenza incaso di difficoltà nella compilazione dei moduli.

I rapporti con l'esterno saranno caratterizzati dalla massima correttezza. In particolare i rapporti con gli enti Pubblici saranno improntati alla reciproca collaborazione e alla tempestiva risoluzione delle varie pratiche sia relative ai docenti, sia relative agli alunni. I rapporti con i privati (fornitori) sono regolati dalle normative vigenti (art. 34 del D.I. 28/05/75). Al fine di assicurare la massima trasparenza e correttezza nell'azione amministrativa si evidenziano i particolari accorgimenti propedeutici all'individuazione e alla scelta della ditta contraente che verranno adottati durante la gara posta in essere al fine di consentire al C.d.I. di deliberare gli acquisti secondo quanto previsto dalla normativa: nella lettera-invito, da trasmettere alle ditte ritenute idonee alla fornitura, sarà precisato che le offerte devono essere presentate in busta sigillata. L'apertura delle buste e la valutazione dei preventivi avranno luogo contestualmente per tutte le offerte presentate a cura della giunta esecutiva salvo diversa indicazione del C.d.I. .

I pagamenti saranno effettuati entro il termine massimo di 15 gg. Dal ricevimento del documento contabile (fattura), previo collaudo della merce acquistata in C/Capitale e soggetta ad iscrizione in inventario.

## GESTIONE AMMINISTRATIVA INFORTUNI STUDENTI

Le modalità seguite dal in caso di infortunio degli studenti durante le ore di Educazione Fisica, sono regolate dalla Circolare n. 311/92 dell'Ispettorato Educazione Fisica e Sportiva FASI

- 1) COMUNICAZIONE DA PARTE DEL DOCENTE circa le dinamiche dell'infortunio – IMMEDIATAMENTE
- 2) CONSEGNA CERTIFICATO DEL PRONTO SOCCORSO da parte dell'infortunato o di un suo familiare – IMMEDIATAMENTE
- 3) (a) Pratica INAIL

Denuncia ai Vigili Urbani – Subito dopo la consegna della documentazione di cui al punto 2)  
Invio documentazione INAIL – Entro 48 ore dall'accaduto

- 3) (b) Pratica ASSICURAZIONE – Invio dei documenti da parte della segreteria - IMMEDIATAMENTE

## CUSTODIA E VIGILANZA

La sorveglianza al Liceo è garantita per tutto il periodo delle attività scolastiche e prevista per ogni servizio erogato; essa avviene con le seguenti modalità:

Al mattino dalle 7.30 all'inizio delle lezioni dal personale ausiliario

Dalla 1<sup>a</sup> ora di lezione dal personale docente

Durante il cambio-ora dal personale docente e ausiliario

Nell'intervallo dai docenti (in base ai turni stabiliti dalla Presidenza) e dal personale ausiliario

Nelle attività del pomeriggio dai docenti referenti di tali iniziative, dal personale ausiliario e dagli studenti, secondo la Direttiva Ministeriale n. 133 del 3.4.1996.

L'accesso alla struttura è sottoposto a controllo da parte del personale addetto alla vigilanza

La recinzione esterna viene tenuta integra ed efficiente

## ORGANIZZAZIONE SERVIZI DI PULIZIA

Le condizioni igieniche di tutti i locali e gli spazi del Liceo sono garantite attraverso l'intervento ripetuto da parte del personale ausiliario durante la giornata lavorativa, oltre che a fine attività giornaliera, ove prevista.

Sarà cura dei docenti e del personale sollecitare dagli studenti una fattiva collaborazione nel conservare ordine e pulizia nei locali della scuola.

## ASSISTENZA TECNICA

L'utilizzo della aule speciali e dei laboratori durante l'attività didattica è gestito con normale prenotazione, o fissato da calendarizzazione sin dall'inizio dell'anno scolastico. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di personale qualificato (sia in organico, sia nominato annualmente)

Durante l'attività extra-curricolare ci si può avvalere di assistenza tecnica facendo richiesta scritta alla Presidenza, che provvederà eventualmente alla trasmissione della richiesta al Consiglio d'istituto, per quanto di competenza.

## INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Di norma la procedura è la seguente:

Comunicazione telefonica a un genitore

Assistenza di un docente fino all'arrivo del genitore (o chi delegato)

Eventuale chiamata dell'ambulanza

## NORME DI SICUREZZA E SISTEMA ANTINCENDIO

Gli standard di adeguamento alle misure antincendio, e in generale di sicurezza, sono in via di identificazione e di completamento attraverso interventi delle Amministrazioni Locali; tuttavia, il Liceo è già dotato di un sistema antincendio (estintori, bocchette interne ed esterne, porte d'uscita con maniglie antipanico, ecc.) efficiente e periodicamente controllato dagli enti competenti.

L'efficienza dell'impiantistica generale è affidata all'Amministrazione Provinciale di Milano.

## 4. Trasparenza

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 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 basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono :

- Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi. Le classi vengono formate in modo da rispettare il più possibile i seguenti criteri.

- il principio di equieterogeneità ( in ciascuna classe è presente in modo equilibrato l'intero ventaglio dei giudizi di Licenza Media)
- la scelta della sperimentazione espressa dalla famiglia e dallo studente
- una distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi, che garantisca anche la gestione razionale delle squadre di Educazione Fisica
- eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.
- Servizi e risorse strutturali ( palestre attrezzate per una vasta gamma di attività, mensa, biblioteca, laboratori informatici, scientifici e linguistici, aula audiovisivi, aula disegno ) che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.
- Fondi per il diritto allo studio, per gli interventi a sostegno delle situazioni di disagio economico.
- Eliminazione delle barriere architettoniche . La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti disabili.
- Attività di sostegno, recupero e tutorato finalizzate a prevenire l'insuccesso scolastico.
- Aule attrezzate per attività alternative all'insegnamento della religione cattolica.
- Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

## 2. Settore culturale e didattico

### I contenuti

La caratteristica del Liceo Scientifico è quella di fornire una preparazione culturale ad ampio spettro di contenuto ( n. 12 materie che coprono l'area matematica, delle scienze naturali , linguistica e letteraria, storica e filosofica, motoria, artistica ed espressiva). Il diverso peso delle materie nell'orario non corrisponde a gerarchie di importanza culturale.

Il Liceo Scientifico "" offre, oltre al percorso tradizionale del liceo Scientifico, i seguenti corsi sperimentali .

### Piano Nazionale Informatica

2^ Lingua Straniera: Inglese (in classi 1^ lingua Francese)

2^ Lingua Straniera: Tedesco (in classi 1^ lingua Inglese)

La scuola considera fondamentale avvicinare gli studenti ai luoghi e alle procedure della ricerca scientifica , e anche a tale scopo orienta le uscite didattiche e i viaggi di istruzione.

La scuola considera parte integrante della sua offerta educativa lo sviluppo della coscienza europea dei cittadini . A tale scopo sono finalizzate le esperienze di scambi internazionali ( scambio tra classi e progetto Comenius) che da diversi anni costituiscono un elemento qualificante del nostro Istituto.

Essendo organicamente inseriti nel piano didattico, uscite didattiche e scambi rientrano nel computo dei giorni di lezione. Vengono perciò organizzati dai Consigli di Classe tutte le volte che le risorse della scuola e le caratteristiche del lavoro in corso nelle classi lo permettono. Il percorso ottimale prevede che ciascuna classe possa alternare, negli anni, esperienze di tipo scientifico/ naturalistico ed esperienze di scambi e/o viaggi all'estero. Le classi che accedono alle uscite lunghe e agli scambi sono di regola le classi seconde, terze, quarte. Le prime si limitano in genere ad uscite di un giorno, mentre la partecipazione delle quinte deve tenere conto dell'impatto possibile di queste esperienze sulla preparazione dell'esame finale. Uscite e scambi hanno un regolamento apposito del Consiglio di Istituto (circ. ott. 96), che viene affisso all'albo delle classi all'inizio dell'anno.

### Il metodo di lavoro

La preparazione culturale generale offerta dal Liceo è orientata significativamente verso le metodologie del lavoro scientifico. Questo significa che, indipendentemente dalla materia insegnata, viene richiesto agli studenti un lavoro di risoluzione di problemi, esplicitazione di ipotesi, verifica e controllo di procedure.

L'apprendimento a memoria di termini, informazioni e concetti precisi è una base necessaria per questo lavoro: non è però, da solo, sufficiente per ottenere buoni risultati. I docenti del Liceo "G.B." si impegnano, quindi, non solo a fornire informazioni tramite la spiegazione orale, l'uso dei manuali e degli strumenti e dei laboratori audiovisivi, ma anche a guidare gli studenti in analisi autonome a partire da testi e da materiali coerenti con i programmi di insegnamento.

Il lavoro a scuola e il lavoro a casa sono entrambi necessari e si integrano a vicenda. La costanza e la regolarità nell'impegno ed il rispetto delle scadenze sono particolarmente importanti.

### Accoglienza e integrazione

La scuola favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli studenti, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti:

- Incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime
- Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola, utilizzando anche il contributo degli studenti delle classi successive
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà (CIC e IDEI)
- studenti all'inizio dell'anno e affissi all'albo della classe.

### Verifiche: tipologie e scadenze

Anche se le materie riservano, per i diversi spazi in orario dedicati loro, un tempo diverso alle verifiche (che non possono ovviamente esaurire la maggior parte del tempo della lezione), il piano annuale delle verifiche prevede almeno DUE prove individuali a quadrimestre per le materie che non comportano la distinzione scritto/orale e CINQUE prove, di cui TRE scritte e regolarmente archiviate, per le materie che prevedono invece questa distinzione.

Il risultato di tutte le prove viene comunicato agli studenti nel più breve tempo possibile. Si può andare dalla comunicazione immediata per brevi prove orali ad uno spazio massimo di 15/20 giorni per le più impegnative prove scritte che richiedono tempi di correzione lunghi. I compiti scritti vengono consegnati agli studenti per la visione domestica. Gli studenti devono restituire quanto prima il compito, che va conservato negli archivi della scuola.

### Comunicazioni a studenti e famiglie

Ogni insegnante dedica un'ora alla settimana per eventuali incontri diretti con i genitori. Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno vicino alla segreteria e viene anche dettato in classe. Allo scopo di evitare sovrappollamento di genitori, i colloqui avvengono in genere per appuntamento. In caso di necessità, l'appuntamento può essere preso anche dal genitore direttamente attraverso la segreteria della scuola.

All'inizio dell'anno, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti e resta affisso all'albo della classe, in modo che ciascuno sappia sempre a che punto del lavoro si trova.

Alla fine dell'anno gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto viene controfirmata dai

rappresentanti degli studenti della classe e resta agli atti ufficiali della scuola. Se ne può richiedere copia in segreteria.

Sempre all'inizio dell'anno, viene illustrato il regolamento dell'Istituto e lo Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti.

Attività di sostegno e recupero. (IDEI)

Gli "Interventi Didattici Educativi integrativi" (IDEI) sono le attività di recupero o di sostegno rivolte agli studenti che si trovino in difficoltà.

Recupero:

Corsi destinati al superamento del debito formativo, obbligatori per chi è promosso condizionatamente. Si tengono nella seconda metà di giugno e nelle prime settimane del nuovo anno scolastico.

Sostegno: Corsi pomeridiani approvati dal Consiglio di Classe su richiesta di studenti in difficoltà o dai docenti stessi.

Regolarità del servizio scolastico

- La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti ( assenze, ritardi, uscite anticipate) . Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di 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, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

3. Settore amministrativo

Parte 1

Ai fini di una chiara ed efficace redazione della carta dei servizi vengono individuati i sotto indicati standard e fattori di qualità tendenti al miglioramento della funzionalità dei Servizi Amministrativi.

**CRITERI DI EFFICIENZA EFFICACIA FLESSIBILITA'**

Allo sportello da dieci minuti a zero

Il Liceo " " considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali .

Gli Organi collegiali : Consiglio di Istituto, Consigli di Classe aperti tre volte l'anno

La bacheca generale di Istituto rivolta agli utenti e al personale della scuola , con esposizione degli organigrammi della scuola ( Consiglio di Presidenza, Commissioni di lavoro dei docenti), l'orario, le competenze sintetiche degli operatori (docenti e non docenti), le graduatorie per l'assunzione e la gestione del personale docente, l'organizzazione degli spazi e delle strutture, le scadenze fondamentali dell'anno scolastico.

I Verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti, consultabili a richiesta in Presidenza.

L'Albo di Classe, su cui vengono affisse le scadenze dell'anno scolastico e i piani di lavoro per le diverse materie

I programmi svolti e controfirmati dagli studenti , in visione su richiesta in Segreteria

La possibilità di visione e di rilascio, su semplice richiesta, di copia dei seguenti documenti :

- Regolamento generale di Istituto
- Regolamento Uscite didattiche e Scambi
- Piani di lavoro e programmi svolti
- Programmazione del Consiglio di Classe

La possibilità, ai sensi della Legge 241/ 90, previa domanda motivata, di ottenimento di copie delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio. Si ricorda che , ai sensi della vigente legislazione sulla Tutela della Privacy, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato.

Il Liceo è una scuola superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Le date delle riunioni del Consiglio di Classe vengono comunicate in classe . La scuola si impegna a dare la comunicazione con un congruo anticipo ( minimo una settimana ). Gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie .

In ciascuna aula è collocato un Albo di Classe in cui vengono esposte le comunicazioni. Gli studenti si impegnano a non rimuoverle, in modo che rimangano accessibili per tutti.

Per favorire la trasparenza delle operazioni , all'inizio dell'anno viene dettato in ciascuna classe il calendario di massima delle scadenze di comunicazione. La nostra scuola segue la scansione in quadrimestri. L'esito dello scrutinio quadrimestrale e di quello finale viene comunicato con la pagella.

Perché le famiglie possano seguire più da vicino l'andamento scolastico è stato adottato l'uso del libretto personale dello studente, comprensivo delle giustificazioni, dei permessi e dei voti in ciascuna materia che i docenti firmano quando comunicano la valutazione allo studente. Il libretto, intestato e rinnovabile quando esaurito, deve essere ritirato da un genitore presso la Scuola. I documenti ufficiali ( compiti corretti, pagellini bimestrali , pagelle quadrimestrali ) devono essere riconsegnati firmati da un genitore entro i termini indicati di volta in volta.