



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)



## ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE "F. LICETI"

Istituto Tecnico Economico e Tecnologico - Liceo Scientifico Scienze Applicate e Sportivo  
Istituto Professionale Elettrico Elettronico

Piazza E. Bontà, 8 - 16035 Rapallo c.f. 91042500107 Tel. 0185/ 63936-67385 Fax 0185/230439

e-mail: geis01300x@istruzione.it - geis01300x@pec.istruzione.it [www.iissliceti.it](http://www.iissliceti.it)



---

## CARTA DEI SERVIZI

---

### INDICE

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

Art. 1) Uguaglianza

Art. 2) Regolarità

Art. 3) Accoglienza e integrazione

Art. 4) Diritto di scelta e frequenza

Art. 5) Partecipazione, efficienza e trasparenza

Art. 6) Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

#### PARTE I - SERVIZIO AREA DIDATTICA

Art. 7) Area didattica

#### PARTE II - SERVIZIO AREA AMMINISTRATIVA

Art. 8) Area amministrativa

#### PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI

Art. 9) Condizioni ambientali della scuola

#### PARTE IV - PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE SERVIZIO

Art. 10) Procedure dei reclami

Art. 11) Valutazione del servizio

#### PARTE V - POLITICA DELLA QUALITÀ

Art. 12) Politica della qualità

Art. 13) Norme attuative della Carta dei Servizi

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Art. 1) UGUAGLIANZA

- 1.1 L'Istituto Secondario Superiore Statale "F.Liceti" bandisce ogni discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- 1.2 L'Istituto valorizza e tutela la libera espressione delle varie identità presenti nella scuola.
- 1.3 L'Istituto si impegna a favorire l'integrazione degli studenti diversamente abili.
- 1.4 L'Istituto prevede sussidi per gli studenti in disagiate condizioni economiche.

### Art. 2) REGOLARITÀ

- 2.1 La continuità del servizio e delle attività educative è garantita conformemente al calendario e all'orario vigenti.
- 2.2 In presenza di conflitti sindacali l'Istituto, nel rispetto delle norme e delle disposizioni contrattuali, garantisce una tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'uso di canali appropriati (Albo d'Istituto, circolari, comunicazioni agli studenti e genitori).
- 2.3 Nel caso di agitazioni studentesche, l'Istituto assicura la presenza e vigilanza di operatori della scuola in rapporto agli orari di lavoro e alle mansioni di ciascuno.

### Art. 3) ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 L'Istituto si impegna, con opportuni e adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori, a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riguardo alla fase di ingresso nelle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, e ad offrire regolari occasioni d'incontro alle famiglie.
- 3.2 Nello svolgimento delle proprie attività ogni operatore ha pieno rispetto della personalità, dei diritti e degli interessi educativi degli studenti.
- 3.3 Specifiche attività sono previste per rilevare i livelli di partenza, i bisogni di istruzione e i problemi di relazione degli studenti delle prime classi e per favorire l'acquisizione di un efficace metodo di studio.
- 3.4 Sia attraverso la normale attività didattica sia mediante specifiche iniziative di recupero e di sostegno, sono assicurati interventi mirati al superamento delle situazioni di difficoltà nell'apprendimento.
- 3.5 La scuola si impegna a garantire alle famiglie una regolare informazione sull'andamento degli studenti, con particolare riguardo alle situazioni di difficoltà.
- 3.6 L'Istituto si impegna a richiedere la presenza periodica di uno psicologo in collegamento con l'A.S.L.
- 3.7 L'Istituto si impegna a programmare iniziative riguardanti le tematiche del disagio giovanile, della salute e della prevenzione.

### Art. 4) DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA

- 4.1 L'utente ha diritto di scelta fra le istituzioni che regolano il servizio scolastico, nei limiti della capacità obiettiva di ciascuno di essi. In caso di eccedenza di domande deve essere considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari...).
- 4.2 L'utente ha diritto alla chiarezza nei criteri di formazione delle classi; particolare attenzione verrà prestata alle indicazioni fornite dalle famiglie in merito all'adesione ai singoli progetti decisi e attuati nei diversi indirizzi, nel quadro dell'autonomia delle istituzioni scolastiche.
- 4.3 La frequenza scolastica è obbligatoria e viene regolarmente controllata secondo le modalità previste dal Regolamento di Istituto.

#### Art. 5) PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Istituzioni, personale, genitori e studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta attraverso una gestione partecipata della Scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti.
- 5.2 Al fine di promuovere la partecipazione, l'Istituto pubblicizza le informazioni generali riguardanti la Scuola sul proprio sito.
- 5.3 Sempre allo stesso fine, sono pubblicizzati in apposite bacheche gli atti del Consiglio di Istituto.
- 5.4 L'Istituto assicura, compatibilmente con l'orario di lavoro dei dipendenti e la disponibilità delle risorse, l'utilizzo delle proprie strutture agli organismi di rappresentanza delle componenti della vita scolastica. È garantito il diritto di affissione nelle apposite bacheche, nelle forme previste dal Regolamento di Istituto.
- 5.5 L'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
- 5.6 È garantita la trasparenza nei criteri di valutazione e nell'attribuzione dei crediti formativi e scolastici.
- 5.7 L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti si uniformano a criteri di efficienza, di efficacia e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.8 L'Istituto, in collaborazione con gli enti locali, si impegna a favorire le attività extrascolastiche che rendano la scuola un centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle attrezzature fuori dall'orario scolastico e nel rispetto delle norme di legge, compatibilmente con la disponibilità del personale.
- 5.9 L'Istituto assume come proprio obiettivo la collaborazione più ampia con le altre agenzie educative, con le istituzioni culturali, con l'associazionismo e con il mondo del lavoro, al fine di conseguire la massima integrazione dell'offerta formativa.

#### Art. 6) LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 La programmazione didattica ed educativa collegiale traccia le linee fondamentali dell'offerta formativa che deve rispettare e valorizzare la libertà di insegnamento dei docenti e la personalità degli studenti.
- 6.2 L'Istituto organizza e/o favorisce le modalità d'aggiornamento del personale in collaborazione con enti e/o istituzioni culturali.

### PARTE I - SERVIZIO AREA DIDATTICA

#### Art. 7) AREA DIDATTICA

- 7.1 L'Istituto, con il fattivo apporto di tutte le sue componenti e nel rispetto delle funzioni, è il soggetto dell'attività educativa e didattica.
- 7.2 L'Istituto finalizza l'azione educativa e didattica alla formazione di personalità armonicamente costituite, consapevoli di sé, rispettose dell'altro e dotate di coscienza critica.
- 7.3 Il Consiglio di Istituto, cui partecipano con i propri rappresentanti docenti, personale non docente, genitori, studenti, definisce i criteri e gli indirizzi generali del piano dell'offerta formativa, che fonda l'identità culturale e progettuale della scuola, e adatta il calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali.

- 7.4 Il Collegio dei Docenti elabora il piano dell'offerta formativa, sulla base degli indirizzi generali definiti dal Consiglio di Istituto e lo propone allo stesso Consiglio perché lo adotti.
- 7.5 Il Collegio dei Docenti, in coerenza con i criteri generali definiti dal Consiglio di Istituto, adotta la scansione dell'anno scolastico in trimestri o quadrimestri, fissa il calendario delle attività didattiche, sceglie i libri di testo secondo i criteri di validità culturale e didattica, promuove l'aggiornamento dei docenti.
- 7.6 I Consigli di Classe, nella fase iniziale dell'anno, formulano un piano di lavoro, che definisce gli obiettivi generali e specifici, i metodi e le procedure di insegnamento e di valutazione, i requisiti per il superamento dell'anno in corso. La programmazione didattica ed educativa è contenuta nei piani di lavoro del Consiglio di Classe e del singolo docente, che vengono elaborati ad inizio anno. Essi sono proposti, illustrati e discussi a genitori e studenti in apposite sedute dei Consigli stessi, aperti a tutti gli interessati. Questi documenti, sottoposti alle diverse componenti costituiscono un "contratto formativo", in cui si descrivono gli obiettivi, i metodi, i comportamenti e le strategie di recupero che i docenti si impegnano ad adottare e le richieste che gli studenti devono soddisfare.
- 7.7 Periodicamente i Consigli di classe segnalano ad ogni studente il grado di conseguimento degli obiettivi.
- 7.8 Ogni anno vengono organizzati, secondo le modalità stabilite dal relativo regolamento, viaggi di istruzione ed uscite didattiche, che sono parte integrante dell'attività educativa.
- 7.9 L'Istituto garantisce l'elaborazione, l'adozione e la successiva pubblicizzazione relativamente a tutti gli atti di natura didattica prodotti. In particolare:

**A. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA P.O.F.**

Il P.O.F. contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Integrato dal Regolamento d'Istituto, definisce, in modo razionale e produttivo, gli obiettivi educativi e didattici in funzione delle proposte culturali elaborate dai competenti organi dell'Istituto. In particolare, organizza l'uso delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Istituto e la pianificazione delle attività curricolari, di sostegno, di recupero, di orientamento. Contiene, inoltre, i criteri relativi alla valutazione complessiva del servizio scolastico.

**B. REGOLAMENTO DI ISTITUTO**

Il Regolamento di Istituto comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli studenti
- comportamento degli studenti e regolamentazione di ritardi, assenze,
- uscite, giustificazioni
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca
- conservazione delle strutture e delle dotazioni
- modalità di comunicazione con studenti e genitori con riferimento ad incontri con docenti, di mattina o di pomeriggio (prefissati e/o per appuntamento)
- modalità di convocazione e di svolgimento delle Assemblee di Classe richieste da studenti e genitori rappresentanti di classe o del Consiglio di Istituto
- regolamento di disciplina ai sensi del D.P.R. 235/07
- regolamento sul diritto di accesso agli atti amministrativi (Legge 241/90)

**C. PROGRAMMAZIONE DIDATTICA ED EDUCATIVA DEL CONSIGLIO DI CLASSE**

Elaborata ed approvata dal Consiglio di Classe, delinea il percorso formativo della classe e del singolo studente adeguando ad esso i processi di insegnamento/apprendimento. Utilizza il contributo dei gruppi disciplinari e/o interdisciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicate dal Collegio Docenti. È sottoposta

sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

#### D. PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DEL DOCENTE

Il piano contiene i prerequisiti, gli obiettivi disciplinari, le metodologie, i sussidi didattici, gli strumenti di verifica ed i criteri di valutazione usati dal singolo docente per l'organizzazione del proprio processo di insegnamento

#### E. PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il patto educativo di corresponsabilità è la dichiarazione dei reciproci diritti/doveri di cui ai punti A, B, C, D, che si stabilisce tra il docente, lo studente ed i genitori all'interno dell'Istituto. In particolare:

##### **lo studente deve conoscere:**

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum
- il percorso per raggiungerli
- le fasi del suo curriculum
- i criteri di valutazione scelti dai docenti

##### **il docente deve:**

- comunicare la propria offerta formativa presente nel piano annuale delle attività
- motivare il proprio intervento didattico
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione (esplicitare le valutazioni formative e sommative al fine di educare all'autovalutazione dello studente)
- comunicare le valutazioni delle prove scritte entro 10 gg. dall'effettuazione della verifica

##### **il genitore deve:**

- conoscere l'offerta formativa dell'Istituto e del Consiglio di Classe
- collaborare alle attività educative e formative proposte dalla scuola
- essere consapevole che le infrazioni ai propri doveri da parte dello studente possono dar luogo a sanzioni disciplinari.

## PARTE II - SERVIZIO AREA AMMINISTRATIVA

### Art. 8) AREA AMMINISTRATIVA

- 8.1 Il personale amministrativo, tecnico, ausiliario assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti, in rapporto di collaborazione con la Presidenza e con il personale docente secondo i rispettivi profili professionali.
- 8.2 La suddivisione del lavoro del personale ATA viene effettuata in maniera equa a mezzo di ordini di servizio del Dirigente Scolastico e del Direttore Servizi Generali Amministrativi.
- 8.3 L'Istituto individua, fissandone gli standard e garantendone l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
  - celerità delle procedure
  - semplificazione degli atti alla luce delle vigenti normative in materia
  - trasparenza
  - informatizzazione in rete dei servizi di segreteria
  - tempi di attesa agli sportelli
  - flessibilità degli orari degli uffici in casi di particolari esigenze

- competenze del personale di sportello
  - fruibilità e celerità nel diritto di accesso agli atti amministrativi (Legge 241/90)
  - riservatezza degli atti in possesso dell'Istituto (D.Lgs. 196/2003).
- 8.4 Standard specifici delle procedure - Responsabile delle procedure il Direttore Servizi Generali ed Amministrativi:
- la distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “ a vista” nei giorni previsti in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace
  - la segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande
  - il rilascio di certificati 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 giorni per quelli con votazioni e/o giudizi
  - gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali
  - i documenti di valutazione degli studenti sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro tre giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio
- 8.5 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 alle esigenze degli utenti e del territorio.
- 8.6 Gli uffici di Presidenza ricevono il pubblico su appuntamento telefonico, in casi gravi anche senza preavviso.
- 8.7 L'Istituto assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- 8.8 Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori scolastici dell'Istituto in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 8.9 Il personale ATA deve indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

### PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI

#### Art. 9) CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni igieniche e di sicurezza dei servizi devono garantire una permanenza confortevole per gli studenti e il personale.
- 9.2 L'Istituto si impegna, in particolare, a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli studenti la sicurezza interna ed esterna ai sensi della D.Lgs. 81/08.
- 9.3 L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali:
- numero, dimensione e dotazione dei locali di servizio (per fotocopie, sala docenti, ecc.)
  - numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per handicappati
  - numero di laboratori
  - numero di PC a disposizione degli studenti e degli uffici
  - strumentazioni scientifiche e tecniche di particolare rilievo didattico

- esistenza di spazi esterni attrezzati e non (posteggi, palestra, ecc.)
- piano di valutazione e prevenzione dei rischi e piano di evacuazione dell'edificio con relative piantine e relativa segnaletica degli impianti antincendio e delle vie di fuga
- nominativo del Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
- nominativi degli addetti al servizio antincendio e pronto soccorso e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)

## PARTE IV - PROCEDURE DEI RECLAMI E VALUTAZIONE SERVIZIO

### Art.10) PROCEDURE DEI RECLAMI

- 10.1 Ogni utente della scuola può presentare reclami, che possono essere orali, scritti, telefonici, via fax o via e-mail.
- 10.2 Se il proponente vuole ottenere risposta scritta deve confermare per iscritto il reclamo indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.
- 10.3 I reclami possono essere rivolti al Capo di Istituto o, per suo tramite, al direttore dei servizi generali ed amministrativi, ai responsabili dei laboratori, ai singoli docenti o operatori.
- 10.4 Il Dirigente Scolastico, dopo aver assunto le necessarie informazioni, risponde con celerità non oltre i quindici giorni. Qualora la questione non sia di competenza del Capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni relative al corretto destinatario.

### Art. 11) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 11.1 Il Consiglio d'Istituto e il Collegio dei Docenti, per la parte di loro competenza, si impegnano a promuovere iniziative volte alla verifica e alla valutazione del servizio.

## PARTE V - POLITICA DELLA QUALITÀ

### Art.12) POLITICA DELLA QUALITÀ

- 12.1 La continua e sistematica valutazione del funzionamento dei processi rappresenta la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento. La politica della Qualità consente di mettere in relazione gli indicatori di Qualità attesa/percepita con quelli di Qualità offerta, al fine di misurare eventuali scostamenti e migliorare i processi interni.
- 12.2 L'Istituto rileva le aspettative dell'utente tramite monitoraggi e questionari, attività di orientamento in entrata, istanze che provengono da genitori, studenti e territorio e determina:
- a) l'elaborazione del P.O.F. (Piano Offerta Formativa) sulla base dei requisiti previsti dalle indicazioni ministeriali e delle aspettative rilevate;
  - b) alcuni requisiti non precisati dall'utente, ma necessari per l'erogazione del servizio specificato o per quello atteso (orario, scansione quadrimestrale, organizzazione degli spazi, viaggi d'istruzione, ecc.);
  - c) i vari aspetti organizzativi (ad es: i criteri della formazione delle classi);
  - d) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'Istituto stesso.
- 12.3 Il miglioramento della Qualità attesa/ percepita e il raggiungimento della soddisfazione degli utenti sono obiettivi verso i quali convergono gli sforzi di tutto il personale dell'Istituto. L'Istituto monitora le informazioni relative alla percezione dell'utente su quanto l'Istituto abbia soddisfatto i requisiti dell'utente medesimo.

12.4 L'Istituto attribuisce molto valore ai reclami e ai suggerimenti ricevuti, in quanto indicatori significativi della percezione da parte dell'utenza della Qualità del servizio. Questi rappresentano, quindi, un'opportunità importante per individuare eventuali criticità ed intraprendere azioni di miglioramento.

Art.13) NORME ATTUATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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