



FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Dipartimento per la Programmazione  
Direzione Generale per interventi in materia di edilizia  
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per  
l'istruzione e per l'innovazione digitale  
Ufficio IV

PIÙ SCOLARITÀ - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE+ESF)



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA**  
**UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO**

**LICEO SCIENTIFICO STATALE "C. CAVOUR"**

distretto IX - 00184 Roma via delle Carine, 1 Tel. 06121122045 ☎ 0667663802

cod. fisc.: 80253350583 Codice Meccanografico: RMPS060005

✉ [rmps060005@istruzione.it](mailto:rmps060005@istruzione.it); [rmps060005@pec.istruzione.it](mailto:rmps060005@pec.istruzione.it)

- VISTA** la Legge 7 agosto 1990, n. 241 recante: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- VISTO** il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- VISTO** il Decreto del Presidente della Repubblica 27 giugno 1992 n. 352 "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi, in attuazione dell'art. 24, comma 2, della Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- VISTO** il Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- VISTO** l'art. 2 comma 1 del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273 recante: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- VISTA** la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernente: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- VISTO** il DPCM 7 giugno 1995 recante "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi scolastici";
- VISTO** il Regolamento del Liceo Scientifico Statale "C. Cavour";
- VISTO** il CCNL "Istruzione e Ricerca" 2016-18;
- VISTO** il Contratto Integrativo d'Istituto del Liceo Scientifico Statale "C. Cavour"
- VISTO** il PTOF del Liceo Scientifico Statale "C. Cavour"

**IL LICEO SCIENTIFICO CAVOUR**  
**ADOTTA**

la Carta dei Servizi scolastici

Delibera del Collegio dei Docenti n. .... del .....

Delibera del Consiglio d'Istituto n. .... del .....

## PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento che l'Istituto scolastico adotta, in quanto organo della Pubblica Amministrazione e in adesione allo spirito della Legge 241/90, ispirandosi ai principi di trasparenza, partecipazione, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, nell'intento di assicurare la qualità del servizio offerto.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di trasformare i bisogni in progetti educativi adeguati, di progettare ipotesi di soluzione ai problemi che caratterizzano la realtà in cui gli alunni vivono e far sì che la scuola diventi un ambiente di promozione umana per tutti i suoi utenti, configurandola come luogo di decisioni e non di pure e semplici esecuzioni.

Questo documento guida e sostiene il lavoro di tutti gli operatori scolastici ed è utile supporto per famiglie e studenti.

Il documento viene approvato dagli Organi Collegiali e pubblicato sul sito istituzionale.

Maggiori informazioni potranno essere ricavate dalla lettura congiunta del documento con il PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) e con il Regolamento di Istituto, entrambi pubblicati sul sito istituzionale.

### Art. 1

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della scuola si fonda sul dettato costituzionale, in particolare sugli articoli nei quali direttamente si esprime il tema del diritto allo studio (art. 3,33,34) e si sviluppa in armonia con i principi fondamentali esposti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Tutto il personale scolastico ispira il proprio comportamento ai criteri di disponibilità e di correttezza nella consapevolezza di essere al "servizio esclusivo della Nazione" (Costituzione art. 98) e si impegna nel garantire "il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione" (Costituzione art. 97) attenendosi ai principi di "diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta" (Codice di comportamento dei Pubblici Dipendenti, D.Lgs. n. 165 del 30/03/2015, Art. 54).

Vengono di seguito richiamati i principi fondamentali cui si devono attenere il personale scolastico e gli utenti del servizio:

- I. **Uguaglianza**
- II. **Imparzialità**
- III. **Regolarità**
- IV. **Accoglienza e Integrazione**
- V. **Diritto di scelta**
- VI. **Obbligo scolastico e frequenza**
- VII. **Partecipazione e trasparenza**
- VIII. **Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.**



## **I. UGUAGLIANZA**

L'Istituto si impegna affinché tutti gli alunni fruiscono del servizio scolastico senza alcuna discriminazione e possano trovare le condizioni idonee per una completa formazione, nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità individuali, sociali e culturali che diventano fonte di arricchimento reciproco e occasione di confronto e crescita.

I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità.

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

In particolare, la scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee fra loro ed il più possibile equilibrate nel rapporto tra generi.

La scuola si impegna nel differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno studente per garantire a ognuno la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità.

## **II. IMPARZIALITÀ**

Il servizio scolastico offerto mira al conseguimento da parte di tutti gli studenti degli obiettivi formativi e culturali previsti dal progetto educativo e didattico, in base alle finalità dell'Istituto, secondo criteri di obiettività ed equità.

## **III. REGOLARITÀ**

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, in applicazione delle disposizioni normative in materia.

Il Dirigente scolastico si impegna ad esercitare la massima diligenza ai fini di una regolare erogazione del servizio, nei limiti consentiti dal dettato legislativo e dalle norme contrattuali di gestione del personale.

Il personale docente e non docente è assegnato alla scuola dall'amministrazione scolastica centrale, alla quale spetta la responsabilità di garantirne la presenza all'inizio dell'anno scolastico.

In materia di personale, al dirigente scolastico spetta la stipula di contratti a tempo determinato su posti rimasti scoperti e per supplenze temporanee di breve durata. A tale adempimento il dirigente provvede seguendo le procedure fissate dalle disposizioni ministeriali che regolano la materia.

In caso di sciopero del personale, il dirigente provvede a informarne le famiglie; qualora il personale abbia reso dichiarazione volontaria di adesione o non adesione, egli specifica, nel contempo, in quale misura può essere garantito il servizio con l'utilizzo del personale non aderente allo sciopero.



Nelle situazioni di emergenza, il dirigente assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela dei minori e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

#### **IV. ACCOGLIENZA E INCLUSIONE**

L'accoglienza degli alunni che accedono al Liceo, con particolare riguardo alle esigenze di inclusione degli alunni stranieri, dei soggetti diversamente abili e dei ragazzi in condizioni di svantaggio socio-culturale, soggetti a disturbi specifici di apprendimento o a rischio di dispersione, è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel Piano Triennale dell'offerta formativa.

Tali iniziative di inclusione e di prevenzione della dispersione scolastica si attuano attraverso attività didattiche personalizzate e mediante la ricerca di collaborazioni interistituzionali.

In particolare la scuola mantiene una collaborazione regolare e continua con le scuole secondarie di primo grado del territorio, al fine di assicurare il raccordo pedagogico e curricolare e la facilitazione dell'ingresso al Liceo.

Per gli studenti e i genitori delle classi prime è previsto un incontro assembleare nella fase iniziale dell'anno scolastico con la partecipazione del Dirigente scolastico, dei docenti del consiglio di classe, coadiuvati da una rappresentanza di studenti delle classi terminali. Nel corso dell'incontro vengono illustrate le caratteristiche principali della scuola e le attività didattiche ed extrascolastiche offerte dall'Istituto.

#### **V. DIRITTO DI SCELTA**

La scuola promuove tempestive e adeguate iniziative di informazione sulla propria offerta formativa, per consentire ai genitori una scelta ponderata e meditata.

L'Istituto si impegna, nel rispetto della libertà di scelta, ad accogliere chiunque ne faccia richiesta, nei limiti della capienza e della funzionalità rispettivamente dei locali e delle attrezzature di cui dispone.

In caso di eccedenza delle domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, il Consiglio d'Istituto delibera i criteri di ammissione.

#### **VI. OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA**

La Scuola s'impegna a prevenire e controllare il fenomeno dell'abbandono scolastico e la regolarità dell'obbligo scolastico e formativo, attraverso il controllo continuo della regolarità della frequenza a cura dell'ufficio di segreteria e dei docenti.

La presenza degli alunni alle lezioni viene controllata quotidianamente dai docenti della prima ora che annotano le assenze sul registro elettronico, pertanto sono immediatamente visibili dai genitori.

Il numero massimo di assenze e ritardi ammissibili viene fissato nel Regolamento d'Istituto e viene tenuto in considerazione nella valutazione finale di ciascuno studente.



In caso di frequenza irregolare, il docente coordinatore di classe informa tempestivamente e sensibilizza le famiglie e, in caso di persistente inadempienza e comunque oltre i 7 giorni di assenza, informa il dirigente scolastico che, per gli studenti in età di obbligo scolastico, provvede ad interessare le autorità competenti. Il dirigente scolastico promuove, nel contempo, specifiche iniziative di prevenzione.

## **VII. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

La gestione della scuola avviene, nell'ambito delle disposizioni vigenti, attraverso la collaborazione e la partecipazione di tutte le sue componenti (famiglie, istituzioni, associazioni del territorio), per favorire la più ampia realizzazione del successo formativo di ciascuno studente.

La gestione partecipata della scuola è garantita dal regolare funzionamento degli organismi collegiali istituzionali; il dirigente scolastico ne coordina le attività, sottoponendo all'attenzione dei diversi organi tutte le materie loro devolute dalla legge.

La partecipazione dei genitori e degli studenti alla vita della scuola si realizza sia attraverso gli organismi istituzionali (consigli di classe, consiglio d'istituto, comitato dei genitori, comitato degli studenti), sia in assemblee di classe, di sezione o di istituto su temi di interesse.

Vengono favorite le attività scolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di formazione culturale e civile, consentendo l'uso dell'edificio e delle relative attrezzature anche fuori dell'orario del servizio scolastico, nel rispetto di quanto deliberato dal Consiglio d'Istituto.

A tale scopo tutta l'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le diverse componenti, si adegnerà a criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione di una valida attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Si garantisce inoltre la massima semplificazione delle procedure di segreteria e un'informazione completa e trasparente di quanto si programma e dei risultati ottenuti.

Nei limiti delle possibilità, consentite dal contratto di lavoro del personale, la scuola adotta modalità di turnazione, intese a garantire la massima agibilità dell'edificio e l'accesso agli uffici di segreteria in orari compatibili con le esigenze degli utenti.

## **VIII. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente ed è funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi degli studenti.

Ogni docente è impegnato ad articolare la propria attività didattica nel rispetto del Piano Triennale dell'Offerta Formativa e delle linee programmatiche fissate dal collegio dei docenti, dal consiglio di classe e dal gruppo di lavoro dei docenti della propria disciplina.



Tali impegni, liberamente assunti nei suddetti ambiti di confronto professionale, hanno il fine di adeguare l'attività didattica della scuola al contesto ambientale, nel rispetto delle Indicazioni Nazionali, e costituiscono il quadro di riferimento per il legittimo esercizio della libertà di insegnamento.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità e costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

Il dirigente scolastico favorisce l'aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni e/o Enti del territorio, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite nel Piano Nazionale di Formazione, così come recepite e articolate nel Piano di Formazione d'Istituto dai competenti organi collegiali, basandosi su un'analisi accurata dei bisogni e delle preferenze espresse dal personale scolastico.

## Art. 2

### AREA DIDATTICA

1. La scuola è un luogo di educazione e di formazione mediante lo studio e promuove lo sviluppo della coscienza critica dello studente.

Tutto il Personale che opera all'interno dell'istituzione scolastica, le famiglie e le Istituzioni s'impegnano per assicurare il raggiungimento del successo formativo degli studenti.

La scuola garantisce la valorizzazione delle caratteristiche di ciascuno studente attraverso una programmazione didattica personalizzata.

2. Coloro che operano nella scuola svolgono la propria azione nel rispetto dei diritti e degli interessi degli studenti, fermo restando per questi ultimi l'obbligo di compiere il proprio dovere e rispettare gli altri.
3. L'Istituto favorisce le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, territorio) al fine di permettere agli studenti di esprimere al meglio le proprie competenze.
4. La Scuola, con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità del servizio educativo offerto, compatibilmente con quantità e qualità delle risorse professionali e materiali di cui dispone.

Gli spazi e le tecnologie, come pure le risorse umane e professionali presenti nella scuola, costituiscono per il territorio una permanente opportunità formativa.

Mediante apposita convenzione, possono essere realizzate iniziative non gestite direttamente dalla scuola ma compatibili con le sue finalità istituzionali.

Anche in collaborazione con gli Enti locali, Università, Enti culturali ed associazioni il Liceo favorisce le attività che realizzano la sua funzione di promozione culturale, sociale e civile.

5. La scuola individua ed elabora strumenti per garantire la continuità educativa in ingresso



degli studenti provenienti dalla scuola secondaria di primo grado, in modo da assicurare uno sviluppo armonico della loro personalità.

S'impegna altresì a promuovere l'orientamento in uscita per una scelta consapevole del percorso di studi universitari e una conoscenza adeguata del mondo del lavoro.

6. I consigli di classe e i singoli docenti, nella prima fase dell'anno scolastico e non oltre il mese di novembre, elaborano la propria programmazione didattica. Questa impegna i docenti, gli studenti e le famiglie a collaborare nel perseguimento delle mete formative e culturali ivi indicate.

La Programmazione Disciplinare Annuale, specifica per ogni classe, è predisposta da ciascun docente secondo la libera pianificazione di contenuti, strumenti e modalità sulla base della programmazione che ogni Dipartimento Disciplinare concorda all'inizio dell'anno scolastico.

La programmazione di ogni Dipartimento Disciplinare viene concordata da tutti i docenti della disciplina in accordo alle Indicazioni Nazionali, tenendo presenti gli obiettivi specifici di apprendimento per ciascun anno di corso e il curriculum d'Istituto. La revisione periodica di tale documento è condotta dai docenti anche sulla base delle indicazioni ministeriali sui requisiti richiesti per affrontare l'Esame di Stato a conclusione del percorso di studi.

I documenti di programmazione didattica vengono pubblicati sul sito web dell'istituto e vengono illustrati e discussi dai docenti con gli studenti e i genitori in un'apposita riunione del consiglio di classe.

Gli studenti e i genitori, sulla base dell'informazione ricevuta, sono tenuti a collaborare attivamente, affinché gli obiettivi formativi, definiti nella programmazione didattica, siano effettivamente raggiunti.

7. Nella comunicazione con gli studenti, gli insegnanti hanno cura di esplicitare gli obiettivi didattici perseguiti nei diversi momenti del loro lavoro, al fine di promuovere la loro consapevole partecipazione.
8. I docenti nel Consiglio di classe diagnosticano in maniera comune eventuali problemi del singolo e/o della classe e concordano strategie di intervento.
9. I docenti inoltre concordano all'inizio dell'anno scolastico le modalità di accoglienza di alunni e genitori, nonché la cadenza e la tipologia delle verifiche ed ogni altro elemento utile a qualificare l'offerta formativa.
10. Gli insegnanti di sostegno, gli assistenti educatori, i genitori ed i docenti nelle cui classi sono inseriti alunni con certificazione H partecipano agli incontri istituzionali con gli specialisti sanitari per l'elaborazione, la stesura e l'aggiornamento del profilo dinamico funzionale e del piano educativo individualizzato. Tale piano viene verificato ed aggiornato periodicamente con il supporto del docente referente per l'inclusione.
11. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa. I Consigli di Classe si attengono ai tetti di spesa previsti annualmente dalle indicazioni ministeriali.

12. Nelle relazioni con le famiglie e con l'esterno la comunicazione istituzionale si ispira ai principi di ascolto e collaborazione, di pariteticità e rispetto, nella consapevolezza e coerenza dei ruoli evitando l'instaurarsi di sterili conflittualità e ponendo attenzione alle esigenze di tutti i diversi membri della comunità scolastica.
13. La scuola esplicita gli obiettivi della propria attività didattica ed educativa nel piano triennale dell'offerta formativa.
- Il piano è elaborato dal collegio dei docenti, previa consultazione delle altre componenti scolastiche, ed è adottato dal consiglio d'istituto. Viene rivisto e adattato annualmente.
- Il regolamento d'istituto, nelle parti in cui definisce le modalità di utilizzo dei laboratori e le norme di comportamento degli studenti e del personale, rispetta i principi fissati nel piano dell'offerta formativa.
14. I verbali del Collegio dei Docenti, del Consiglio di Istituto e dei Consigli di classe sono redatti, salvo casi particolari, entro cinque giorni dalla seduta, archiviati in Vicepresidenza e resi disponibili in formato digitale agli aventi titolo. Le delibere del Consiglio d'Istituto e del Collegio dei docenti sono pubblicate sul sito istituzionale.
15. La definizione del piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento avviene entro il 15 ottobre di ciascun anno scolastico.

### Art. 3

#### AREA AMMINISTRATIVA

1. Le procedure, oltre a rispettare leggi e regolamenti in materia di trasparenza e tutela dei dati personali, obbediscono ai principi di trasparenza, parità di trattamento, efficienza e celerità.
2. L'orario di apertura dell'edificio scolastico è pubblicato sul sito istituzionale, unitamente all'organigramma degli uffici e degli organi collegiali.
3. L'orario di apertura dello sportello è fissato dal direttore dei servizi generali e amministrativi, privilegiando le fasce orario che facilitano l'accesso dell'utenza.
4. L'ufficio di segreteria riceve il pubblico nei seguenti orari (salvo situazioni particolari per le quali è prevista la tempestiva pubblicazione della variazione sul sito istituzionale):

	Orario	Orario	Orario di apertura al pubblico (alunni/genitori)
	Ufficio Personale	Ufficio Didattica	
Lunedì	8:00/14:00	8:00/14:00	CHIUSO
Martedì	8:00/14:00	8:00/14:00	10:00/12:00
Mercoledì	8:00/14:00	8:00/14:00	CHIUSO



Giovedì	8:00/14:00	8:00/14:00	14:30/16:30
Venerdì	8:00/14:00	8:00/14:00	CHIUSO
Sabato	8:00/14:00	8:00/14:00	CHIUSO

5. Il dirigente scolastico riceve su appuntamento, da concordare scrivendo all'indirizzo [rmgs060005@istruzione.it](mailto:rmgs060005@istruzione.it).
6. Procedura di Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate nelle disposizioni ministeriali. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

<b>AREA DIDATTICA</b>			
<b>Tipo di atto</b>	<b>Tempo di lavorazione della pratica</b>	<b>Modalità di rilascio</b>	<b>Note particolari</b>
CERTIFICATI: iscrizione – frequenza – certificati voti Certificati di diploma	5 giorni	Sportello/Invio telematico	
Certificati Copie conformi – accesso agli atti	30 gg dalla presentazione della richiesta	Sportello	
Nulla Osta	3 gg. (previa disponibilità accoglienza)	Sportello/Invio telematico	
<b>AREA PERSONALE</b>			
<b>Tipo di atto</b>	<b>Tempo di lavorazione della pratica</b>	<b>Modalità di rilascio</b>	<b>Note particolari</b>
Contratti del personale docente/ata	5 gg. lavorativi	a mano	



Certificazioni varie (attestato servizio per asl, certificato di servizio personale in servizio)	5 gg. lavorativi	a mano/ email	
Accertamento del servizio	30 gg.	email	
Trasmissione fascicoli personale	30 gg. lavorativi	raccomandata A/R	
Certificato di servizio storico	30 gg.	email	
N.O. Libera professione	5 gg. lavorativi	a mano/ email	
Richieste INPS lavorazioni posizioni in PassWeb	45 gg.	email	
Ricostruzione di carriera	60 gg.	a mano previo invio telematico a RTS	Salvo inadempienza e/o inerzia di altri uffici
Convalida punteggio graduatoria di istituto personale ATA/docente	20 gg.	email	Salvo inadempienza di altri uffici/interessato
Emissione decreti assenze alla RTS	5 gg. dall'inizio dall'evento	email	
Altri decreti (ore eccedenti, materia alternativa) alla RTS	5 gg. lavorativi		
Trasmissione assegni nucleo familiare alla RTS	5 gg. lavorativi		
Profilature, abilitazioni e rilascio pin	3 gg. lavorativi	telematica	

7. Precisazioni sull' espletamento delle pratiche amministrative:

- copia dei compiti e delle prove scritte e grafiche è rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta, redatta attraverso apposito modulo a disposizione in segreteria o scaricabile dal sito, da inviare all'indirizzo mail [rmgs060005@istruzione.it](mailto:rmgs060005@istruzione.it), previo versamento dell'importo previsto per il costo delle copie.
- Le richieste di nulla osta per trasferimento ad altro Istituto saranno accolte nel rispetto della



normativa in materia (O.M. n. 90/2001; Nota USR del 20 dicembre 2007; Nota USR del 30 settembre 2013).

- Per il riconoscimento dei servizi e benefici in carriera dei docenti gli elementi necessari per l'emissione del provvedimento sono:
  - che sia stato registrato il contratto individuale di lavoro, se stipulato dopo l'entrata in vigore del CCNL 4/8/1995;
  - che, a seguito di positiva relazione sul periodo di prova, sia avvenuta la conferma in ruolo. Qualora il docente non abbia servizi pre-ruolo valutabili ai fini della carriera l'istituzione scolastica può emettere d'ufficio il provvedimento di ricostruzione di carriera.
  - che sia stata prodotta la relativa istanza documentata nei termini della prescrizione decennale (il diritto a chiedere il riconoscimento dei servizi sorge al termine dei tre mesi successivi al compimento del periodo di prova se non è intervenuto un provvedimento di proroga ovvero un giudizio sfavorevole) (per tale termine si veda D.M., n. 190 del 6/4/1995).
8. La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
9. All'ingresso dell'Istituto e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni (compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio).

#### Art. 4

#### CONDIZIONI AMBIENTALI

1. Il mantenimento dell'igiene e della pulizia dei locali scolastici e degli spazi esterni è affidato alla diligenza degli addetti e alla buona educazione degli studenti.
2. Le modalità di erogazione dei servizi di pulizia e di riordino dei locali sono stabiliti dal direttore dei servizi generali e amministrativi, sulla base della vigente normativa.
3. La scuola si impegna a garantire, attraverso l'opera del proprio personale e mediante la sensibilizzazione degli studenti, che la giornata scolastica si svolga nelle migliori condizioni di sicurezza. A tal fine, il dirigente scolastico, secondo la normativa vigente:
  - emana disposizioni a tutto il personale, affinché sia assicurata la continuità della vigilanza e della prevenzione dei comportamenti pericolosi;
  - informa gli studenti e il personale sulle norme di sicurezza da rispettare, nonché sui comportamenti da tenere in caso di emergenza;
  - assicura la formazione del personale sui temi della sicurezza.
4. Il documento di valutazione dei rischi è depositato in presidenza; le norme per la gestione delle emergenze sono affisse in ciascuna aula e sono pubblicate sul sito web della scuola.
5. Il dirigente scolastico si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti a norma di legge).
6. Nell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza.



7. La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'edificio scolastico è a cura e carico dell'amministrazione provinciale. Il dirigente assicura fattiva collaborazione e tempestiva segnalazione di problemi o esigenze e, avvalendosi dei fondi finalizzati, la sollecita esecuzione degli interventi di minuto mantenimento.

#### Art. 5

#### RECLAMI

1. Presentare reclami è un diritto riconosciuto a tutti gli utenti, siano essi studenti o genitori.
2. I reclami degli utenti costituiscono un prezioso elemento conoscitivo per la valutazione e il miglioramento del servizio. Inoltre, essi costituiscono, nel loro insieme, una manifestazione delle esigenze degli utenti, che gli organi collegiali devono tener presente nella programmazione delle attività scolastiche.
3. Il reclamo può essere presentato in forma scritta, tramite PEC oppure attraverso posta ordinaria all'indirizzo del Liceo. In ogni caso il reclamo viene indirizzato all'attenzione del dirigente scolastico (anche in forma riservata).
4. I reclami in forma anonima non sono ammessi.
5. Il dirigente scolastico si impegna a:
  - verificare la fondatezza di ogni reclamo;
  - in caso sia accertata la fondatezza del reclamo, assumere celermente iniziative utili a far cessare i disservizi che ne hanno costituito l'oggetto;
  - coinvolgere il personale scolastico interessato, perché intraprenda le azioni di propria competenza;
  - rispondere in modo circostanziato a chi lo ha proposto, entro i termini stabiliti dalla normativa vigente (30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza).
6. Qualora il reclamo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
7. Il Dirigente Scolastico, qualora lo ritenga opportuno, riferisce sui reclami ricevuti al collegio dei docenti, al consiglio d'istituto e all'assemblea del personale ATA, affinché tutte le componenti scolastiche possano concorrere al superamento dei disservizi segnalati.

#### Art. 6

#### VALUTAZIONE

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna, anche avvalendosi del contributo della Funzione Strumentale per la Valutazione, ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA, agli alunni ed ai genitori, nell'ambito delle attività di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri

stabiliti nel PTOF.

#### **Art. 7**

#### **ATTUAZIONE**

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi si applicano fino a quando non intervengano mutamenti organizzativi o disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o nelle direttive del Ministero dell'Istruzione.

La presente Carta è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della Comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.