



# LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



## CARTA DEI SERVIZI

Il Liceo Scientifico *Galileo Galilei*, in quanto soggetto erogatore di servizi scolastici, adotta, ai sensi dell'art. 2 del Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 e del DPCM del 7 giugno 1995, la presente *Carta dei servizi della Scuola*, dandone adeguata pubblicità agli utenti.

La Carta dei servizi è stata introdotta nell'ordinamento scolastico con la finalità di documentare la qualità del servizio erogato a garanzia degli utenti; tale processo è stato avviato dalla Legge 241/90 e implementato dal D.Lgs. 41/2001, dal D. Lgs.165/2001, dal D. Lgs. 150/2009, dal D. Lgs. 33/2013 e dallo *Statuto delle studentesse e degli studenti*.

Il Liceo, coinvolgendo tutte le componenti scolastiche (studenti, genitori, docenti, personale non docente), intende adeguarsi a regole di trasparenza, celerità, pubblicità, partecipazione, efficienza, efficacia, accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività ed attribuisce valenza giuridica al presente Documento.

La carta comprende le seguenti parti:

- Principi fondamentali
- PARTE I: area didattica
- PARTE II: servizi amministrativi
- PARTE III: condizioni ambientali della scuola
- PARTE IV: procedura dei reclami e valutazione del servizio offerto dalla scuola
- PARTE V: attuazione



# LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



## PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana:

### **UGUAGLIANZA**

L'Istituzione scolastica si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli studenti: *nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di orientamento sessuale, di etnia, di religione, di appartenenza politica, di opinionei.*

In particolare l'Istituzione scolastica promuove le condizioni di rispetto ed equità fin dal primo inserimento nelle classi.

L'Istituzione scolastica realizza azioni positive per le pari opportunità di genere, sociali, culturali, di provenienza, di lingua, di religione, di stato economico e per i diversamente abili e gli studenti con DSA.

### **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

L'Istituzione scolastica si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

Il Collegio dei Docenti delibera criteri di valutazione condivisi e oggettivi, strumenti e cadenze temporali il più possibile comuni per le operazioni di erogazione dell'insegnamento e di valutazione dell'apprendimento degli studenti.

In caso di assenza del personale, si adottano le procedure previste dalle norme vigenti in materia, per garantire al meglio la regolarità e la continuità del servizio attraverso tempestivi interventi di sostituzione del personale, di vigilanza sui minori e di riorganizzazione del servizio.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



### ***ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE***

L'Istituzione scolastica si impegna a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli studenti, con particolare riferimento alle classi iniziali. In particolare viene curata l'organizzazione dell'accoglienza mediante:

- la sottoscrizione del patto di corresponsabilità educativa all'atto dell'iscrizione
- iniziative e/o progetti finalizzati a far conoscere agli studenti l'ambiente scolastico, le sue regole di funzionamento, le procedure inerenti la sicurezza
- l'attenzione da parte dei docenti verso i diritti e gli interessi degli studenti

Particolare impegno viene rivolto alla promozione dell'accoglienza, dell'integrazione e del successo formativo degli studenti stranieri, di quelli con DSA, di quelli diversamente abili.

### ***DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA***

Compatibilmente con i posti disponibili, anche agli studenti provenienti da altri Comuni viene assicurato il diritto di iscrizione in questo Liceo. Data la facoltà dell'utenza di scegliere tra le istituzioni erogatrici del servizio scolastico, l'Istituzione scolastica si riserva, in caso di eccedenza di domande, di accettare le iscrizioni in conformità ai criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

La presenza degli studenti alle lezioni viene verificata quotidianamente dai docenti, che annotano le assenze sul registro. In caso di assenze continuate o irregolari, vengono attivati immediatamente i contatti con le famiglie. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica mediante progetti per il successo formativo e attività di riorientamento, anche in collaborazione con gli Enti locali e le strutture territoriali di riferimento.

### ***PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA***

L'Istituzione scolastica persegue il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. La collegialità e la più ampia condivisione delle scelte e delle responsabilità esprimono la sostanza del modello organizzativo del Liceo. Lo stile di lavoro è fondato sulla collaborazione e sul dialogo, richiede volontà, impegno e competenze plurime e differenziate.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



I docenti, il personale ATA, i genitori e gli studenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta; le loro scelte e i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. L'Istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

### ***LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO-APPRENDIMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE***

La programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce allo studente una formazione aperta alla pluralità delle idee, nel rispetto dell'identità di ciascuno, facilitando le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico, sia docente che non docente.

A tal fine l'Istituzione scolastica si impegna a :

- collaborare, ove possibile, con istituzioni ed enti culturali presenti nel territorio
- promuovere corsi per l'aggiornamento e la riqualificazione professionale del personale
- favorire la massima diffusione tra il personale della scuola delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, provinciale, distrettuale
- organizzare autonomamente corsi ed attività di aggiornamento su tematiche pedagogico-didattiche individuate dal Collegio dei Docenti

### ***PARTE I - AREA DIDATTICA***

L' Istituzione scolastica, con l'apporto delle competenze professionali del personale in servizio e grazie al concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli studenti, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



### **ORGANIZZAZIONE**

Attraverso il **sito web del Liceo** è possibile prendere visione di tutte le informazioni utili relative alla vita del Liceo, comprese le circolari indirizzate a studenti, genitori, personale ATA e docenti.

Si assicura l'utenza che, di norma, compatibilmente con il turn-over degli insegnanti e la completezza dell'organico, entro tre settimane dall'inizio delle lezioni entrerà in vigore l'**orario definitivo**. Nel redigere l'orario si terrà conto prioritariamente delle esigenze didattiche proprie delle singole discipline e dell'uso ottimale delle strutture, fatte salve le esigenze organizzative e gestionali dell'Istituto

L'orario definitivo è pubblicato sul sito dell'Istituzione scolastica.

L'**attività di programmazione dell'Istituzione scolastica** è dichiarata in maniera esplicita nei seguenti documenti, consultabili sul sito dell'Istituzione scolastica:

- Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.)
- Regolamento d' Istituto
- Programmazione educativo-didattica dei Dipartimenti disciplinari
- Piano dei servizi amministrativi, tecnici ed ausiliari

Il **P.O.F.** viene redatto e/o aggiornato entro il mese di ottobre di ogni anno scolastico. Il documento definitivo viene pubblicato sul sito dell'Istituzione scolastica subito dopo la sua approvazione ed adozione.

Il **Regolamento d'Istituto** è la carta legislativa scolastica che stabilisce le modalità organizzative e gestionali dell' Istituto volte a garantire la realizzazione del POF secondo criteri di trasparenza e coerenza. Esso regola i comportamenti individuali e collettivi e contribuisce al conseguimento delle finalità educative e formative proprie dell'istituzione scolastica. Il Regolamento d'Istituto, deliberato dal Consiglio d'Istituto, è pubblicato sul sito del Liceo.

La **programmazione didattico-educativa** viene elaborata come sintesi delle indicazioni di lavoro concordate contestualmente ai Dipartimenti disciplinari e ai Consigli di Classe. In essa sono fissati gli obiettivi, i contenuti, gli strumenti e i metodi funzionali all'attività di



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



insegnamento-apprendimento delle discipline, gli strumenti per le verifiche e la valutazione degli apprendimenti. Questo livello di programmazione assicura una sostanziale omogeneità dei percorsi educativo-didattici proposti dall'Istituzione scolastica, indipendentemente dalla sezione. La programmazione dei Consigli di Classe è sottoposta periodicamente a verifica per adeguare l'azione didattica alle esigenze di apprendimento dei discenti. Essa, di norma, è redatta entro il 31 ottobre di ogni anno scolastico ed illustrata nei Consigli di Classe alla componente dei genitori e degli studenti. A conclusione dell'anno scolastico i Docenti redigono una relazione finale che analizza i risultati conseguiti dagli alunni e riporta osservazioni sull'andamento dell'anno scolastico e sui punti di forza e di debolezza del lavoro svolto.

### ***RAPPORTI CON GLI STUDENTI***

I docenti considerano i propri allievi come protagonisti attivi del dialogo educativo. Si impegnano, pertanto, ad assumere nel rapporto con gli studenti un atteggiamento colloquiale e cordiale improntato alla reciproca correttezza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere, i docenti si impegnano, in coerenza con la programmazione didattica individuale e del Consiglio di classe, a rispettare i ritmi di apprendimento degli studenti ed il loro diritto a coltivare i propri interessi individuali.

### ***RAPPORTI CON LE FAMIGLIE***

Sottoscritto all'inizio dell'anno, il **Patto di Corresponsabilità educativa** rappresenta l'impegno dell'Istituzione scolastica, degli studenti e dei genitori a contribuire, ciascuno per il proprio ruolo, al successo del progetto formativo, riferito sia ai saperi e alle competenze sia alla maturazione di un'adeguata coscienza civica. Tale impegno viene assunto secondo il regime di reciprocità nei diritti e nei doveri, nel rispetto delle Carte fondamentali di Istituto: POF, Regolamento di Istituto, Statuto delle studentesse e degli studenti.

L'istituzione scolastica ha avviato la procedura del registro elettronico attraverso il quale il genitore, dotato di password personale, potrà prendere visione delle informazioni riguardanti il proprio figlio/a relative ad assenze e valutazioni.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



I tempi di consegna delle prove scritte sono stabiliti dai Dipartimenti Disciplinari e, di norma, non superano i 15 giorni dall'effettuazione della prova.

La valutazione delle verifiche scritte e orali viene effettuata con riferimento agli strumenti e ai criteri esplicitati nel POF. Gli studenti possono prendere visione delle correzioni in classe. I genitori hanno il diritto/dovere di conferire periodicamente con i docenti per acquisire informazioni sull'andamento didattico-disciplinare.

A tal fine l'Istituzione scolastica si impegna a garantire due ricevimenti collegiali durante l'anno scolastico e un'ora di ricevimento settimanale, previo appuntamento, per ciascun Docente; giorni ed orario dei ricevimenti, sia collettivi sia individuali vengono resi noti mediante il sito istituzionale.

### ***VALUTAZIONE***

All'inizio di ogni anno scolastico i Dipartimenti disciplinari definiscono tipologia e numero minimo di verifiche per la disciplina di riferimento previste in ciascun periodo in cui viene suddiviso l'anno scolastico. Ciò viene riportato nei documenti di programmazione dei Dipartimenti, consultabili nel sito istituzionale.

### ***STRUMENTI***

La **scelta dei libri di testo** e degli strumenti didattici viene effettuata dopo un'accurata analisi da parte dei docenti tenendo conto della loro validità culturale e della funzionalità educativa in relazione agli obiettivi formativi stabiliti nel P.O.F.

Le proposte dei docenti vengono successivamente sottoposte al vaglio ed alla delibera del Collegio dei Docenti.

La fruizione dei **laboratori e delle aule speciali** avverrà in modo da assicurare un equilibrato soddisfacimento delle richieste.

### ***RECUPERO***

Durante l'anno scolastico vengono garantite **attività di recupero e sostegno in itinere** e, compatibilmente con le risorse finanziarie, extracurricolari.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



### ***CONTINUITÀ EDUCATIVA***

Il Liceo, per garantire continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti, promuove:

- **ATTIVITA' DI CONTINUITA' SCUOLA MEDIA – SCUOLA SUPERIORE**, il cui obiettivo è quello di trasformare le iniziative di orientamento in un rapporto di collaborazione ampio e continuativo tra le Scuole secondarie di primo grado e il Liceo. In vista del conseguimento di tale obiettivo l'Istituzione promuoverà: momenti di confronto e di scambio tra i docenti e gli studenti dei due gradi di istruzione; l'attivazione di percorsi laboratoriali rivolti agli studenti delle scuole medie; l'organizzazione, durante gli incontri con le famiglie dei futuri allievi, di attività didattiche esemplificative dei percorsi formativi.
- **ATTIVITA' CONTINUITA' SCUOLA SUPERIORE-UNIVERSITA'**, finalizzate a favorire negli allievi, a partire dal quarto anno, la conoscenza dei diversi ambiti universitari e del mondo del lavoro, per educarli ad una scelta post-liceale capace di valorizzare le conoscenze e le competenze acquisite, nel rispetto dei loro reali interessi. Tale obiettivo viene raggiunto mediante la proposta di un ampio ventaglio informativo attraverso incontri di orientamento e distribuzione di materiale informativo, la somministrazione di questionari mirati, gli accordi stipulati con enti universitari, il mantenimento dei contatti con ex-allievi per il monitoraggio delle scelte post-diploma.

### **PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI, TECNICI E AUSILIARI**

L'Istituzione scolastica ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati :

- Celerità delle procedure
- Trasparenza



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Determinazione dei tempi di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

Il personale amministrativo si adegua alle seguenti disposizioni di carattere generale:

- Indossa cartellino identificativo
- Tutela i dati personali oggetto di trattamento, con particolare riguardo a quelli sensibili e giudiziari, ai sensi del D.Lgs 196/2003 e sue modifiche ed integrazioni
- Nell'espletare il proprio servizio, ove necessario, rende agli utenti l'idonea informativa

### STANDARD DI MASSIMA, STABILITI PER LE SINGOLE PROCEDURE

- Il rilascio dei certificati è effettuato dal Front Office della segreteria al pubblico, in base all'orario pubblicato sul sito dell'Istituto.
- Il rilascio
  - di certificazioni di iscrizione, frequenza e con votazioni per gli studenti iscritti nell'anno scolastico in corso, se possibile, avverrà a vista o entro il tempo massimo di 2 giorni
  - di ogni certificazione relativa a studenti non più frequentanti, avrà luogo entro 5 giorni
  - di atti o documenti per i quali sia necessaria una procedura più complessa (ad. Es. certificati sostitutivi, storici, duplicati ecc.), avverrà entro 10 giorni.
- Gli attestati e i documenti necessari sostitutivi del diploma vengono rilasciati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali; al riguardo vigono i termini di cui sopra.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



- I documenti di valutazione degli studenti saranno consegnati secondo modalità stabilite di volta in volta dalla Dirigenza Scolastica, notificate all'utenza mediante il sito istituzionale.
- I diplomi originali dell'Esame di Stato vengono consegnati dalla segreteria trascorsi 30 giorni dal momento in cui l'Ufficio XV dell'USR per la Sicilia li renderà disponibili. Gli studenti verranno avvisati con comunicazione sul sito dell'Istituzione scolastica.
- I certificati di servizio ordinario per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta; quelli storici entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze dell'utenza e del territorio, reso noto mediante il sito dell'Istituto.

L'ufficio di Dirigenza e gli uffici di segreteria ricevono il pubblico nei giorni specificati sul sito web dell'Istituto.

L'Istituzione scolastica assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituzione scolastica, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di interesse.

Il personale addetto al servizio di portineria fornisce le informazioni fondamentali per la fruizione dei servizi.

Gli operatori scolastici, anche se non a contatto con il pubblico, recano ben visibile il cartellino di identificazione per l'intero orario di lavoro.

### **PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA**

L'Istituzione scolastica si adopera affinché in tutti gli ambienti venga assicurata pulizia, salubrità, sicurezza e accoglienza. Si impegna a tal fine a sensibilizzare le istituzioni interessate per



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



garantire tali condizioni e si attiva nella programmazione ed esecuzione di piani di sicurezza. L'Istituzione è dotata di un piano di evacuazione e del documento di valutazione dei rischi. Non esistono barriere architettoniche per l'accesso ai locali, per cui è possibile l'accoglienza di alunni disabili, che possono usufruire di appositi servizi igienici. Il Liceo espone in luogo ben visibile le planimetrie della scuola e il piano di evacuazione dell'edificio, previsto nel caso di calamità.

Il RSPP provvede ad aggiornare il piano di evacuazione dell'edificio.

L'Istituzione scolastica dispone di attrezzature scientifiche, informatiche, linguistiche, di una biblioteca, due palestre, un'aula magna, un'aula audiovisivi, cinque laboratori nella sede centrale e due laboratori nei plessi. Questi locali sono destinati nel corso dell'anno scolastico alle attività didattiche curriculari ed alle iniziative di ampliamento dell'offerta formativa funzionali a integrare e qualificare il percorso educativo-didattico degli studenti. Per la descrizione in dettaglio dei locali anzidetti e delle attività promosse si rimanda al P.O.F.

### **PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **PROCEDURE DEI RECLAMI**

La presentazione di reclami è accettata dall'Istituzione scolastica come stimolo al miglioramento del servizio offerto. Studenti e genitori possono formulare reclami sul servizio fornito dal Liceo, qualora i provvedimenti risultino illegittimi o vi sia la violazione di interesse legittimo o diritto soggettivo.

Per problemi afferenti l'area educativo-didattica studenti e genitori faranno riferimento in prima istanza ai docenti o al Coordinatore di classe. Per le questioni di carattere generale o qualora gli incontri con i docenti risultassero infruttuosi, studenti e genitori potranno rivolgersi al Dirigente Scolastico o al Collaboratore Vicario secondo l'orario di ricevimento o su appuntamento.

Per l'area dei servizi generali e dei servizi amministrativi, genitori e studenti si rivolgeranno al Dirigente Scolastico o al DSGA



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito ai reclami, risponde non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Qualora il reclamo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

I genitori rappresentanti di classe o del Consiglio d'Istituto sono portavoce presso il Dirigente Scolastico di qualsiasi disfunzione o difficoltà che gli altri genitori segnalino loro. Essi possono convocare l'Assemblea dei genitori nei locali della scuola qualora lo ritengano necessario, previa richiesta formale al Dirigente Scolastico, indicando giorno, ora e argomento della discussione. L'Istituzione scolastica informa i genitori della riunione in oggetto garantendo la tempestività della comunicazione.

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Istituzione scolastica si propone l'obiettivo del miglioramento progressivo del servizio attraverso il processo dell'autovalutazione, utile alla identificazione dei problemi e alla riprogettazione.

L'autovalutazione ha lo scopo di rilevare sistematicamente dati su diversi aspetti del funzionamento scolastico e dell'efficacia didattica nonché sulle interazioni che intercorrono tra scuola e utenza e tra la scuola e il territorio per migliorare l'offerta formativa.

Allo scopo di identificare elementi utili alla valutazione del servizio offerto dal Liceo viene istituita un'apposita commissione costituita dal Dirigente Scolastico, dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi, dal Collaboratore Vicario e dalle Funzioni Strumentali.



## LICEO SCIENTIFICO STATALE *GALILEO GALILEI* - PALERMO



Per poter coinvolgere tutti gli “attori” della scuola, in quanto membri di una comunità che lavora in modo collegiale e coordinato, sono invitati a far parte della Commissione un rappresentante degli studenti, uno dei genitori e uno del personale ATA.

### **PARTE V - ATTUAZIONE**

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Collegio Docenti in data 13 giugno 2014 e dal Consiglio d'Istituto in data 8 ottobre 2014 resta in vigore fino a nuova disposizione.

Essa è soggetta a revisioni e ad aggiornamenti periodici su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituzione scolastica.