

# CARTA DEI SERVIZI DEL LICEO SCIENTIFICO *SENSALE* DI NOCERA INFERIORE

---

Anno scolastico 2010/2011

## INDICE

---

<u>CARTA DEI SERVIZI.....</u>	<u>2</u>
<u><i>I Servizi didattici.....</i></u>	<u>2</u>
<u><i>Funzioni Amministrative e Gestionali della Scuola.....</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Organizzazione dei servizi.....</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Articolazione dei Servizi.....</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Fattori di qualità dei servizi offerti al pubblico.....</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Celerità delle procedure.....</i></u>	<u>3</u>
<u><i>Albo pretorio.....</i></u>	<u>4</u>
<u><i>Servizi amministrativi.....</i></u>	<u>4</u>

## Carta dei servizi

### **I Servizi didattici**

Nell'erogazione del servizio scolastico, l'Istituto non fa nessuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

I soggetti dell'Istituto, erogatori di servizio scolastico, agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

L'Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

L'Istituto si impegna, negli atteggiamenti e nelle azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità didattico-pedagogica, per cui l'Istituto predispone annualmente progetti di recupero ed accoglienza.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti che versino in situazione di disagio.

L'operatore scolastico, nell'esercizio della propria attività, agisce nel pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente, richiedendo, nel contempo, il pieno rispetto dei propri.

L'Istituto, nell'ambito della disponibilità dei posti e delle strutture, garantisce l'utenza in ordine alla libertà di scelta fra i corsi e gli indirizzi attivati dalla scuola.

In caso di eccedenza di domande, per l'accesso ai corsi ed agli indirizzi dell'Istituto, si terrà conto del criterio della territorialità.

La regolarità della frequenza degli alunni è assicurata da azioni coordinate di prevenzione e di controllo, realizzate col coinvolgimento attivo delle famiglie, mediante convocazione dei genitori a scuola, di norma ogni cinque assenze, e, nei casi che richiedono particolare attenzione, tutte le volte che anche un solo insegnante ne faccia richiesta.

L'Istituto promuove la gestione partecipata della scuola, improntando i comportamenti e le azioni di tutti gli erogatori del servizio al massimo coinvolgimento possibile degli alunni, dei genitori, delle Istituzioni e dagli Enti esterni.

L'Istituto, anche con il concorso delle altre istituzioni e degli Enti locali, promuove e favorisce le attività extrascolastiche.

L'Istituto si apre al territorio e si pone come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo anche, lì dove richiesto e nel rispetto della legge, l'uso dei suoi edifici e delle sue strutture fuori dell'orario del servizio scolastico.

A tal riguardo l'Istituto elabora annualmente propri progetti speciali specifici.

Ai fini della più ampia partecipazione, l'Istituto assicura il massimo dell'informazione e della trasparenza per ogni suo atto e garantisce la massima semplificazione delle procedure.

L'orario di lavoro di tutti gli erogatori del servizio scolastico è informato a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Ai fini di una sempre migliore e più qualificata offerta formativa, l'Istituto, anche in collaborazione con le altre istituzioni ed enti preposti, predispone annualmente un piano organico di aggiornamento professionale per tutti gli erogatori del servizio scolastico.

## **Funzioni Amministrative e Gestionali della Scuola**

La dott.ssa Santina Iannibelli è il Direttore dei servizi generali ed amministrativi. Svolge attività lavorativa di rilevante complessità ed avente rilevanza esterna. Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo – contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti, dal personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze. Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione e nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo – contabile, di ragioneria e di economato, che assumono, nei casi previsti, rilevanza anche esterna. Firma tutti gli atti di sua competenza.

sarà volto ad assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali della scuola in coerenza e in rapporto alle finalità ed agli obiettivi dell'istituzione scolastica, in particolare del piano dell'offerta formativa.

## **Organizzazione dei servizi**

Le ipotesi di lavoro, con cadenza periodica e preferibilmente con la partecipazione del Dirigente Scolastico, vengono utilizzate come metodo organizzativo e sono finalizzate al confronto, all'apprendimento, alla comunicazione, alla programmazione e al controllo del lavoro complessivo e dei singoli servizi.

- Ogni servizio svolge anche le funzioni di ufficio relazioni con il pubblico.
- Ogni servizio è dotato di attrezzature e procedure informatiche collegate in rete con gli altri servizi e di collegamento internet e intranet.
- Ogni servizio cura la tenuta dell'archivio corrente.

## **Articolazione dei Servizi**

- Servizi per la carriera scolastica e per il rapporto con gli alunni e le famiglie. In questo ambito rientrano anche visite guidate, viaggi di integrazione culturale e scambi culturali, pratica sportiva e giochi sportivi studenteschi. Addetti n° 2 Personale ATA.
- Servizi per la gestione del patrimonio e delle risorse finanziarie (*Strutture – attrezzature – inventario – magazzino – bilancio – acquisti*). In questo ambito rientrano anche le attività extracurricolari costituenti l'ampliamento dell'offerta formativa. Addetti n° 1 Personale ATA.
- Servizi per la gestione dello stato giuridico ed economico del personale (assunzioni – ruolo – ricostruzioni e inquadramenti – trattamento di pensione e di fine rapporto – mobilità, assenze e permessi – formazione e aggiornamento – conferimento incarichi – corresponsione e compensi – adempimenti contributivi e fiscali – gestione dei fascicoli personali). Addetti n° 2 Personale ATA.
- Servizi per gli affari e gli organi collegiali (Protocollo - Corrispondenza – albo – archivio – Biblioteca). Addetti n° 1 Personale ATA.

## **Fattori di qualità dei servizi offerti al pubblico**

- Celerità delle procedure per il raggiungimento degli obiettivi prefissati all'inizio dell'anno scolastico

### **Celerità delle procedure**

- La Segreteria svolge le procedure d'iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande;
- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista”;
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi nei casi particolari, ed “a vista” nei casi normali;
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente

dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;

- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.
- Rilevazione in tempo reale delle assenze degli alunni e dei ritardi;

## **Albo pretorio**

Nella sede dell’Istituto sono istituiti appositi spazi per

- Albo docenti
- Albo alunni e genitori
- Albo non docenti
- Albo della Sicurezza
- Albo Sindacale

## **Servizi amministrativi**

**La scuola, garantendone l’osservanza, fissa i seguenti fattori di qualità, con relativi standard, dei servizi amministrativi :**

### • *Celerità delle procedure*

- **La Segreteria svolge le procedure d’iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande;**
- **La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata “a vista”;**
- **Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi;**
- **I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;**
- **Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati.**

### • *Trasparenza*

- La scuola espone nell’atrio, ai piani e nella sala dei professori, bacheche con :
  - **Tabelle dell’orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario);**
- Organigramma degli Uffici (presidenza, vice-presidenza e servizi);
- **Organigramma degli organi collegiali;**
- Organico del personale docente e A.T.A.;
- Albo d’Istituto;
- **Piano dell’offerta formativa;**
  - **Regolamento d’Istituto;**
- **Programmazione educativa e didattica;**
  - **Mappatura delle condizioni ambientali;**
- **L’Istituto garantisce, inoltre, appositi spazi per**
  - **Bachecca sindacale;**
  - **Bachecca degli studenti;**
  - **Bachecca dei genitori;**
- *Orario per il pubblico*

- Gli Uffici di Segreteria sono aperti al pubblico, tutti i giorni lavorativi, dalle ore 10.00 alle ore 13.00; Martedì e Giovedì dalle ore 16.00 alle ore 17.30
- L'Ufficio di Presidenza riceve il pubblico il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00; il Dirigente Scolastico riceve inoltre il pubblico in orario diverso da quello fissato, previo appuntamento, anche telefonico;
- La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico;

Ai fini di una migliore erogazione del servizio all'utenza e/o di una più razionale suddivisione del carico di lavoro del personale addetto, potranno essere stabilite deroghe agli standard di cui sopra.

#### Procedure dei reclami

I reclami sono ufficialmente presi in considerazione solo se espressi in forma scritta e contenenti le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

I reclami espressi per altre vie (orali, telefoniche, fax, ecc.) sono ufficialmente presi in considerazione solo se successivamente formalizzati come previsto.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Ai reclami risponde in forma scritta il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito e comunque non oltre quindici giorni.

Il Dirigente Scolastico si adopera con ogni mezzo per rimuovere le cause che hanno determinato un legittimo reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il dirigente scolastico formula per gli organi collegiali della scuola una relazione analitica dei reclami e dei relativi provvedimenti emessi.

#### Orario delle lezioni

<b>Num. Lezioni</b>	<b>Inizio</b>	<b>Fine</b>
<b>1</b>	<b>8.15</b>	<b>9.15</b>
<b>2</b>	<b>9.15</b>	<b>10.15</b>
<b>3</b>	<b>10.15</b>	<b>11.15</b>
<b>4</b>	<b>11.15</b>	<b>12.15</b>
<b>5</b>	<b>12.15</b>	<b>13.15</b>
<b>6</b>	<b>13.15</b>	<b>14.15</b>