



MINISTERO dell'ISTRUZIONE, dell'UNIVERSITA' e della RICERCA
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
CENTRO SERVIZI AMMINISTRATIVI – UFFICIO X AMBITO TERRITORIALE PER LA PROVINCIA DI ROMA

LICEO CLASSICO E LINGUISTICO STATALE
ARISTOFANE

Via Monte Resegone,3 - 00139 Roma

☎ 06121125005 - FAX 06/67663839 ✉ rmpc200004@istruzione.it

Cod. Scuola RMPC200004 – Distretto XII - 3° Municipio – C.f. 80228210581

rmpc200004@pec.istruzione.it- U.R.L. www.liceoaristofane.gov.it

Circolare n. 262

Ai Docenti

Al Personale ATA

Agli Studenti e alle loro Famiglie

Al sito web istituzionale

Protocollo n.°

Oggetto: Carta dei Servizi

Si trasmette in allegato la Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Istituto nella seduta del 29 maggio 2014. La Carta dei Servizi è il documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti ed 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.

Tutto il personale è tenuto a prendere visione della Carta dei Servizi (che è allegata al POF 2013 -2014, pubblicata sul sito istituzionale della scuola - sezione Albo Pretorio e trasmessa via mail al Personale Docente e ATA) e a osservarne le disposizioni contenute.

Roma, 3 giugno 2014

Il Dirigente scolastico
Prof..ssa Silvia E. Sanseverino

CARTA DEI SERVIZI DEL LICEO ARISTOFANE

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.

PARTE I - AREA DIDATTICA

1 - Attività collegiali

Il Collegio Docenti, come responsabile della *qualità* di ogni attività educativa, opera anche tramite i Dipartimenti disciplinari e le Commissioni di lavoro, presieduti dal Dirigente scolastico o da un responsabile incaricato con atto formale. La partecipazione alle riunioni dei gruppi di lavoro, previsti dalla normativa e deliberati dal Collegio Docenti, è obbligatoria.

Entro il primo mese di scuola, il Dirigente scolastico, acquisite le proposte dei docenti, predispone un Piano annuale delle Attività, che presenta al Collegio Docenti.

2 - Funzioni e responsabilità dei Dipartimenti disciplinari e delle Commissioni

I Dipartimenti disciplinari e le Commissioni hanno la funzione di:

- a. contribuire all'elaborazione del P.O.F.;
- b. definire la programmazione scolastica ed extrascolastica annuale;
- c. fornire indicazioni generali sulla scelta e l'uso delle strumentazioni didattiche e sulla scelta dei libri di testo, ferma restando la libertà dei singoli docenti, avendo come criteri di riferimento la loro validità culturale e la funzionalità educativa.
- d. elaborare sistemi di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dell'azione educativa.

3 - Piano dell'Offerta Formativa

Il P.O.F. è il documento della programmazione d'Istituto, in riferimento alle scelte organizzative, formative e all'uso delle risorse. Il P.O.F., al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale degli studenti, per la programmazione collegiale e individuale dei docenti, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici. Il P.O.F. definisce anche le attività riguardanti l'orientamento, lo studio assistito, i corsi di sostegno e gli interventi di recupero delle insufficienze.

La programmazione viene sottoposta annualmente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono *in itinere*.

4 - Informazione all'utenza

Il P.O.F. è approvato all'inizio di ogni anno dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto. Il contenuto è reso noto mediante pubblicazione sul sito web dell'Istituto alla pagina

<http://www.liceoaristofane.gov.it/resources/didattica/pof/pof-13-14.pdf>

Entro il mese di novembre i Dipartimenti elaborano la propria programmazione e ogni docente elabora il proprio Piano di Lavoro, che porta a conoscenza delle classi.

Programmazioni dei Dipartimenti e Piani di Lavoro dei Docenti sono pubblicati nella pagina web <http://www.liceoaristofane.gov.it/it/didattica>

Periodi, orari, modalità di ricevimento degli insegnanti e composizione dei consigli di classe sono comunicati annualmente nella pagina web <http://www.liceoaristofane.gov.it/it/ricevimento-insegnanti>

Il termine massimo per la Restituzione dei compiti in classe corretti è fissato in tre settimane dalla data di effettuazione e in ogni caso avviene prima del successivo compito. La restituzione è integrata da una correzione e riflessione collettiva in classe e, ove necessario, da interventi individualizzati.

I compiti in classe possono essere visionati dalle famiglie in occasione dei colloqui; a richiesta può esserne estratta copia.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

5 - Fattori di qualità

Il liceo Aristofane ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; informatizzazione dei servizi di segreteria; brevi tempi d'attesa agli sportelli; flessibilità degli orari d'ufficio.

6 - Standard specifici delle procedure

Il liceo Aristofane garantisce l'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi applicando le seguenti disposizioni:

- a. il Dirigente scolastico e i suoi collaboratori ricevono docenti e studenti in qualsiasi momento, compatibilmente con le pratiche d'ufficio in atto; ricevono il pubblico previo appuntamento richiesto tramite telefono o posta elettronica (<http://www.liceoaristofane.gov.it/it/contatti>);
- b. gli uffici di Segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico, reso noto annualmente sul sito web (<http://www.liceoaristofane.gov.it/it/ricevimento-ds-segreteria>), funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio; nel periodo delle iscrizioni l'orario di apertura degli uffici viene potenziato;
- c. i certificati sono rilasciati, su richiesta, nel normale orario di apertura al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni lavorativi per quelli di servizio o con votazioni e/o giudizi;
- d. i nulla osta sono rilasciati entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi dall'arrivo della dichiarazione di disponibilità della scuola accogliente;
- e. i diplomi originali sono predisposti entro il mese di dicembre dell'anno di superamento dell'Esame di Stato;
- f. i documenti di valutazione elaborati al termine dello scrutinio intermedio sono consegnati agli studenti dal Dirigente Scolastico (o da un docente da lui delegato) entro 10 giorni dal termine delle operazioni di predisposizione; quelli elaborati al termine dello scrutinio finale sono pubblicati all'Albo, conservati nel fascicolo personale dello studente e consegnati agli interessati dopo il superamento dell'Esame di Stato;
- g. il liceo Aristofane assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, con modalità di risposta che comprendono il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio competente a fornire le informazioni richieste;
- h. presso l'ingresso e nell'atrio della sede centrale e delle succursali sono sempre presenti e conoscibili attraverso i cartellini identificativi gli operatori scolastici in grado di fornire

- all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio;
- i. il personale degli uffici di segreteria quando svolge attività a contatto con il pubblico rende conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi;
 - j. l'orario di funzionamento dell'Istituto è assicurato per almeno 10 ore al giorno dal lunedì al giovedì; il venerdì e il sabato per almeno 7 ore, adeguando opportunamente l'orario di servizio del personale ATA secondo le indicazioni del CCNL.

PARTE III - CONDIZIONI AMBIENTALI DELL'ISTITUTO

7 - Fattori di qualità

Il Liceo Aristofane garantisce un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro. In particolare salvaguarda:

- a. la sicurezza degli studenti all'interno dell'Istituto, con adeguate forme di vigilanza nelle classi, nei laboratori e in tutti gli ambienti scolastici;
- b. l'igiene dei servizi e di tutti i locali, con interventi di pulizia sia nel corso della giornata sia al termine della stessa;
- c. un impegno particolare per sensibilizzare tutti gli Enti interessati ai fini della sicurezza, della manutenzione dell'edificio e dell'abbattimento di eventuali barriere architettoniche;
- d. l'attivazione di tutte le norme riguardanti la sicurezza dei lavoratori e degli studenti; in particolare, in ottemperanza al vigente T.U., sono stati predisposti il Documento per la Valutazione dei Rischi e il corrispondente Piano di Evacuazione degli edifici in caso di calamità.

PARTE IV - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

8 - Procedura dei reclami

Il liceo Aristofane garantisce procedure celeri e semplificate per i reclami e stabilisce quanto segue:

- a. i reclami, indirizzati al Dirigente scolastico, possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica, via fax o e-mail e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente; i reclami orali e telefonici devono però essere sottoscritti entro tre giorni dalla loro proposta;
- b. i reclami anonimi sono presi in considerazione dal Comitato per la Valutazione del Servizio se dettagliatamente circostanziati;
- c. il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito al reclamo, risponde in forma scritta entro sette giorni lavorativi, attivandosi contemporaneamente per rimuovere le cause del disservizio;
- d. qualora il reclamo non sia di competenza dell'Istituto, il proponente riceverà le informazioni necessarie per individuare il corretto destinatario;
- e. il Dirigente Scolastico annota i reclami pervenuti su un apposito registro e formula al Consiglio d'Istituto una relazione analitica annuale, che costituisce un allegato alla Relazione generale sull'andamento dell'anno scolastico.

9 - Valutazione del servizio

La valutazione del servizio si ispira al principio dell'autovalutazione e ha come finalità la raccolta di informazioni utili alla ridefinizione *in itinere* del progetto didattico-educativo e organizzativo dell'Istituto.

I settori d'indagine già individuati riguardano:

- a. grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza, sia sul piano didattico sia su quello organizzativo;
- b. efficacia delle attività di sostegno e di studio guidato e valutazione dell'incidenza di questi fattori sul terreno del recupero delle insufficienze, della selezione e degli abbandoni;
- c. efficacia delle iniziative di orientamento scolastico e degli stages scuola-lavoro;
- d. efficacia della programmazione generale e della programmazione di classe, anche rispetto alla capacità di adattamento *in itinere* alle eventuali nuove esigenze;
- e. funzionamento degli organi collegiali;
- f. efficacia nella rete informativa: tempestività nella socializzazione delle informazioni, nella diffusione delle circolari, nell'offerta dei servizi extracurricolari da parte di soggetti esterni;
- g. livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori;
- h. capacità di progettare servizi attingendo a fondi europei, statali, regionali, provinciali e privati.

PARTE V - ATTUAZIONE

10 - Procedure di attuazione

La presente *Carta dei Servizi*, prima dell'approvazione definitiva in Consiglio d'Istituto, viene presentata ai genitori, agli studenti, ai docenti e al Personale ATA.

Può essere sottoposta a emendamenti, indirizzati al Consiglio d'Istituto; in presenza di proposte, il Consiglio d'Istituto è tenuto a riunirsi, entro 15 giorni dalla notifica, e a pronunciarsi in merito, con articolata motivazione.

Le norme contenute nella presente *Carta dei Servizi* sono vincolanti per operatori e utenti, fino a quando non intervengano nuove disposizioni in materia, contenute nei contratti collettivi, nelle leggi o in successivi provvedimenti del Consiglio d'Istituto. La presente *Carta dei Servizi* è stata approvata in data 15 maggio 2014 dal Collegio Docenti e in data 29 maggio 2014 dal Consiglio d'Istituto.