



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA



**APPROVATA in data 15 maggio 2003 dal Collegio Docenti
e in data 30 maggio 2003 dal Consiglio d'Istituto
revisionata in data 12 Dicembre 2006 dal Consiglio d'Istituto**

La Carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 33 e 34 della Costituzione Italiana. Gli obiettivi che l'Istituto si propone sono espressi nel POF e nella politica della Qualità presente nel Manuale della Qualità (pubblicata anche sul sito Internet www.liceoferraris.it). La scuola ha ottenuto la certificazione di qualità dall' URS di Genova il 23.06.2003.

1 – UGUAGLIANZA

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

2 – IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2.2 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3 – ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 – La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed 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 e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli nelle istituzioni carcerarie.
3.2 Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

4 – DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 Il Liceo Scientifico Statale "G. Ferraris" accetta, compatibilmente con la ricettività dell'Istituto, tutte le iscrizioni provenienti dall'ambito territoriale di competenza nonché le iscrizioni dei non residenti qualora sussistano valide motivazioni, tra le quali, in primo luogo la sede di lavoro dei genitori dell'alunno.
4.2 Il Liceo collabora con gli altri Istituti e le Istituzioni presenti nel territorio, al fine di limitare il fenomeno della dispersione scolastica, che si verifica soprattutto nelle prime classi delle scuole secondarie superiori.
4.3 Il Liceo realizza, nel periodo precedente alla data fissata dal MIUR per le iscrizioni, incontri di Orientamento per le terze classi della scuola media sia all'interno del comune di Varese che dei comuni limitrofi e un Open Day per tutti gli utenti interessati..

5 – PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
5.2 Il Liceo deve essere centro di promozione culturale, sociale e civile per cui consente –in linea di principio e fuori dell'orario delle lezioni - l'uso della palestra e delle altre strutture scolastiche a società, enti ed associazioni che ne faranno richiesta, secondo le modalità stabilite dall'Ente Locale.
5.3 Gli studenti possono usufruire degli spazi della scuola in orario pomeridiano per riunioni di carattere culturale – didattico, compatibilmente a quanto indicato dal Regolamento d'Istituto.
5.4 Il Liceo al fine di promuovere ogni forma di partecipazione alla vita della scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure burocratiche ed un'informazione completa e trasparente.



CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA



- 5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si uniforma ai criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
- 5.6 Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con Istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dalla normativa vigente.

6 – LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 La programmazione, nel rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti, garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, tenuto conto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, accolti dal POF. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

7 – AREA DIDATTICA

- 7.1 La scuola con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il 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 alunni nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.
- 7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.
- 7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola, fatta salva la normativa vigente, assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
- 7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.
- 7.5 Nel rapporto con gli allievi i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minacce di punizioni mortificanti.
- 7.6 POF e programmazione.

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

Piano Offerta Formativa.

Il POF, elaborato dal Collegio dei Docenti e deliberato dal Consiglio di Istituto, contiene le scelte educative, didattiche, organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse.
Costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SUL POF

Elaborazione e proposizione del POF da parte del Collegio dei Docenti al Consiglio d'Istituto entro i termini previsti dalla normativa vigente.
Delibera di adozione del POF del Consiglio d'Istituto entro i successivi 10 giorni.
Pubblicazione sul Sito Internet entro 5 giorni dalla adozione
Copia cartacea depositata presso gli uffici di segreteria
Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,05 per pagina

B) Regolamento d'Istituto



Il regolamento d'istituto, parte integrante del POF, comprende, in particolare, le norme relative a:

- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- uso degli spazi, dei laboratori, della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni.

Copia cartacea è affissa all'albo dell'Istituto.

Ogni singola classe all'inizio dell'anno scolastico ne riceve una copia.

Inoltre lo stesso è pubblicato sul sito internet dell'Istituto: www.liceoferraris.it

C) Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa e didattica discende dalle scelte presenti nel POF, viene elaborata a due livelli:

- dai Dipartimenti per gli ambiti disciplinari di competenza
- dai Consigli di classe per i gruppi di riferimento

Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di classe, sono individuati dal Docente delegato alla didattica strumenti, condivisi con i coordinatori dei Consigli di classe, per la rilevazione della situazione iniziale e finale, per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici e del funzionamento dei Consigli di classe..

INFORMAZIONI ALL'UTENZA SULLA PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA/DIDATTICA

Redazione entro il I mese dall'inizio delle lezioni da parte dei Dipartimenti e dei Consigli di classe della programmazione didattico-educativa del Consiglio di Classe

Pubblicizzazione mediante assemblee di classe aperte a tutti gli utenti, nell'ultima settimana del mese di ottobre

Le programmazioni disciplinari individuali sono depositate presso l'ufficio del Coordinatore della Didattica.

Duplicazione presso la segreteria al costo di € 0,05 per pagina.

Inoltre la stessa è presente sul sito Internet dell'Istituto: www.liceoferraris.it

D) Contratto formativo.

Il contratto formativo è la dichiarazione esplicita e partecipata, dell'operato della scuola. Esso si stabilisce, in particolare tra il docente e l'allievo ma coinvolge l'intero consiglio di classe e la classe, gli organi dell'istituto, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, elaborato nell'ambito ed in coerenza degli obiettivi formativi definiti ai diversi livelli istituzionali:

l'allievo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del suo curriculum;

il docente deve:

- esprimere la propria offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;

il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.

PARTE II



8 – SERVIZI AMMINISTRATIVI

- 8.1 Il liceo imposta l'erogazione dei servizi amministrativi sui seguenti indicatori:
- celerità delle procedure;
 - trasparenza;
 - tempi di attesa agli sportelli;
 - flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.
- 8.2 La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata tramite le scuole di provenienza per i nuovi utenti, per i frequentanti le classi successive è attivato un servizio interno. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura d'iscrizione alle classi in un massimo di dieci minuti dalla consegna delle domande.
- 8.3 Il rilascio dei 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 cinque giorni per quelli con votazione e/o giudizi.
- 8.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- 8.5 A i sensi della L. 241/1991 i documenti relativi alla valutazione degli alunni verranno consegnati in fotocopia semplice o autenticata a chiunque ne farà richiesta dimostrando di averne interesse.
- 8.6 Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico di mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00 di tutti i giorni e nel pomeriggio di giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00 al fine di venire incontro alle esigenze degli utenti
- 8.7 Il Dirigente Scolastico è disponibile a ricevere sia in orario antimeridiano sia in orario pomeridiano previo appuntamento concordato. A tale scopo è necessario contattare la Segreteria.
- 8.8 Il Liceo assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico: chiunque prenda la comunicazione telefonica esterna è tenuto a dichiarare l'intitolazione del Liceo nonché il proprio nome e qualifica, provvedendo altresì ad immettere l'utente in comunicazione con la persona che è in grado di fornire le informazioni richieste. Per le informazioni vengono seguiti i seguenti criteri:
- 8.9 Il Liceo ha predisposto spazi ben visibili adibiti all'informazione relativamente a:
- tabella dell'orario di lavoro di dipendenti (docenti- personale ATA);
 - organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, segreteria e servizi vari);
 - organigramma organi collegiali;
 - organico del personale docente e ATA;
 - albo d'istituto;
 - bacheca sindacale;
 - bacheca della RSU
 - bacheca degli studenti;
 - bacheca dei genitori;
 - albo circolari;
 - raccoglitore delle varie circolari e comunicazioni provenienti da enti e da associazioni.
- 8.10 Presso l'ingresso e presso gli uffici saranno presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- 8.11 Il personale A.T.A deve indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III

9 – CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

- 9.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario, deve adoperarsi per garantire la costante pulizia dei locali loro assegnati. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima all'interno del perimetro recintato).
- 9.2 La scuola ha individuato i seguenti fattori di qualità riferibili alle condizioni ambientali e ne dà informazione all'utenza:
- Per quanto concerne la superficie e la cubatura delle singole aule si è in condizione di garantire l'applicazione della normativa vigente in materia i Varese.



Ogni aula è dotata di cattedra, banchi corrispondenti al numero degli alunni e di una lavagna.

- 9.3 PIANO DI EVACUAZIONE: sono predisposte, nel corso dell'anno scolastico, prove generali di evacuazione dell'edificio, possibilmente con la partecipazione del corpo dei vigili del fuoco e della protezione civile.

Il liceo è altresì dotato di:

AULA MAGNA: sita al piano terra, di mq. 304, può contenere n. 160 persone contiene armadio con 2 radiomicrofoni, amplificatori, lettore CD, sintonizzatore. 4 casse acustiche, videoproiettore a soffitto.

AULA VIDEO 1: sita al terzo piano, di mq. 73.64, può contenere 38 persone; è dotata di banchi disposti a gradinate per 36 persone, videoproiettore a soffitto carrello porta HIFI con: amplificatore. Mixer, lettore VHS, lettore DVD. La sala è altresì dotata di ricevitore satellitare con parabola da 90 cm e di proiettore per diapositive. La sala può essere utilizzata tutte le mattine ed anche di pomeriggio, su prenotazione.

AULA VIDEO 2: sita al primo piano, di mq. 106.53, può contenere 56 persone ed è dotata di n. 70 sedie con ribalta; è, inoltre, dotata di videoproiettore a soffitto, amplificatore, 4 casse acustiche, 1 schermo elettrico, radiomicrofono e lettore CD. 3 tende ignifughe. La sala può essere utilizzata tutte le mattine ed anche di pomeriggio, su prenotazione.

LABORATORIO DI INFORMATICA 1: sito al secondo piano, di mq. 80.03, è dotato di n.25 postazioni più computer per gli alunni, 1 postazione centrale più computer per l'insegnante, 1 videoproiettore, una stampante, nonché di rete di collegamento. Il laboratorio può essere utilizzato sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

LABORATORIO DI INFORMATICA 2: è in fase di allestimento.

AULA DI BIOLOGIA: sita al secondo piano, di mq. 80.78, è dotata di banco a pettine con 30 posti a sedere, banco cattedra, lavagna doppia e armadi che contengono materiale didattico, 1 televisore a 29 pollici, 1 computer e una stampante. Può essere utilizzata da tutte le classi sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

LABORATORIO DI CHIMICA: sito al secondo piano di mq. 100.64, contiene 4 banconi per le esercitazioni, 1 bancone cattedra, 1 lavagna doppia, 1 cappa di aspirazione, 9 armadi contenenti materiale didattico e vetreria di laboratorio. Può contenere 30 alunni e può essere utilizzata da tutte le classi sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

AULA PREPARAZIONE DI CHIMICA: sita al secondo piano, di mq. 33.3, contiene 1 cappa di aspirazione, 3 armadi speciali per conservazione dei reagenti pericolosi; 4 armadi per la conservazione di reagenti chimici e 1 boiler per la produzione di acqua calda.

AULA DI CHIMICA: sita al secondo piano, di mq. 76.22, contiene una gradinata con 36 posti a sedere, 1 bancone cattedra, 1 lavagna doppia e 1 distillatore elettrico e 3 armadi contenenti rocce e fossili. Un computer. Un forno. Un frigorifero. Le classi possono utilizzare l'aula sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

AULA DI FISICA: sita al terzo piano, di mq. 76.14, è predisposta per n. 36 posti a gradinate, attualmente sono disponibili n. 26 posti a sedere, dispone di banco cattedra, lavagna doppia, 1 postazione computer con proiettore installato a soffitto, schermo motorizzato con cassetto, web-cam e 1 armadio. Può essere utilizzata sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

AULA PREPARAZIONE DI FISICA: sita al terzo piano, di mq. 48.62, contiene 1 banco di preparazione e n.7 armadi a vetro con materiale didattico e n.1 armadio contenenti CD di musica, n.1 lavagna luminosa, n.1 postazione computer più stampante. L'aula può essere utilizzata sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.

LABORATORIO DI FISICA - ELETTRICITA' E OTTICA: sito al terzo piano, di mq. 82.88, contiene banchi a pettine per n. 30 posti, 1 banco cattedra, 1 lavagna doppia e n. 2 armadi a vetro contenenti materiale didattico. Può essere utilizzato dalle quarte e quinte classi sia di mattina che di pomeriggio, su prenotazione.



LABORATORIO DI FISICA – MECCANICA: sito al terzo piano, di mq. 74.74 , contiene n. 7 banchi per 30 posti, 1 bancone con rotaia a cuscino d'aria , n. 4 armadi a vetro con materiale didattico. Può essere utilizzato dalle classi terze sia di mattino che di pomeriggio su prenotazione.

LABORATORIO DI FISICA – TERMOLOGIA: sito al terzo piano, di mq. 80.66, contiene banchi a pettine per n. 30 posti, banco cattedra, n. 1 lavagna doppia e n. 4 armadi con materiale didattico. Può essere utilizzato dalle quarte classi sia di mattino che di pomeriggio, su prenotazione.

AULA AUDIOVISIVI – (3° piano ovest). L'aula contiene 6 armadi con materiale audiovisivo; un computer su carrello; 2 carrelli porta TV con: 2 televisori a colori, 2 lettori DVD e 2 videoregistratori.

AULA DISEGNO: sita la terzo piano, di mq. 75.59, contiene n. 30 tavoli da disegno, 1 lavagna doppia, 1 cattedra e 1 cassetiera per conservare i disegni. Può essere utilizzata tutte le mattine, su prenotazione.

LABORATORIO LINGUE: sito al quarto piano, di mq 68.16, dispone di n. 30 posti allievo (alcuni dei quali da riparare), di n. 1 posto docente e di armadi per il materiale didattico, può contenere n. 30 alunni più il docente. Può essere utilizzato tutte le mattine, su prenotazione.

ARCHIVIO DEL LICEO: sito al piano terra, di mq. 51 è dotato di scaffalature metalliche nelle quali sono conservati documenti vari di archivio.

INFERMERIA: sita al piano terra, di mq. 53.22, è dotata di 1 lettino, di n. 1 sedia con rotelle, 1 divano, 1 frigorifero, 1 vetrinetta con materiale sanitario e di n, 1 armadietto di Pronto Soccorso.

PALESTRA INTERNA CON ANNESSI SPOGLIATOI MASCHILI E FEMMINILI – DOCCE E SERVIZI IGIENICI: sita al piano terra, di mq. 798, è attrezzata con rete da pallavolo, canestri mobili per pallacanestro, spalliere, quadro svedese, palco di salita, impianto di amplificazione ed altri minori attrezzi sportivi (materassi, palloni, etc.). Viene utilizzata sia per le attività curricolari sia per le attività extracurricolari.

PRIMA PALESTRINA: sita al piano terra, di mq. 111.76, è dotata di asse di equilibrio, trave e parallele, viene utilizzata per le ore curricolari.

SECONDA PALESTRINA: sita al piano terra, di mq. 107, è dotata di tavoli da ping-pong. Viene utilizzata per le ore curricolari ed extracurricolari.

SALA FOTOCOPIE: sita al primo piano, di mq. 23.36, è dotata di n. 2 fotocopiatrici, n. 1 fotoincisoro, n. 3 scaffali per contenere il materiale relativo. Può essere utilizzata tutte le mattine e all'occorrenza anche al pomeriggio.

SALA DOCENTI: sita al primo piano, di mq. 53.22, contiene un tavolo, delle sedie, le cassettiere per i docenti e 2 PC collegati in rete.

BIBLIOTECA: sita al terzo piano, di mq. 130.12, contiene n.50 armadi a vetro per i circa 10.000 volumi di cui la scuola è dotata, 1 schedario,scrivanie con sedie e 1 PC.E' annessa ad essa la sala riviste.E' aperta per il prestito negli orari stabiliti dai docenti incaricati alla funzione.

SERVIZI IGIENICI: n. 27 servizi igienici dislocati sui vari piani;2 servizi igienici per soggetti portatori di handicap.

E' in funzione l'ascensore ad uso esclusivo dei soggetti portatori di handicap o di persone temporaneamente inidonee fisicamente. L'ascensore di servizio è inattivo.

SPAZI ESTERNI: campo da basket di misura regolamentare, pista di atletica della lunghezza di metri 110 e pista per il lancio del peso.

Tali strutture vengono utilizzate compatibilmente con le condizioni climatiche e meteorologiche.



POSTEGGI: l'area parcheggio è riservata al DS, al DSGA, ad un addetto ai servizi esterni, al custode. 1 spazio è riservato ad 1 pdh; non esiste la possibilità di ricavare all'interno della scuola ulteriori spazi da adibire a posteggio. Moto e motorini possono essere posteggiati, in spazi realizzati all'interno dell'area esterna recintata dell'Istituto.

PARTE IV

10 – PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

- 10.1 Procedura del reclamo (si fa riferimento alla procedura P04 del Sistema Qualità “Gestione dei reclami e gestione delle non conformità”)

Tutti gli utenti della scuola, rilevata la necessità, compilano il reclamo su moduli predisposti e lo inseriscono nell'apposita cassetta reclami situata presso la segreteria al primo piano sotto la quale sono collocati i moduli stessi. (Il modulo del reclamo è disponibile anche sul sito internet). Il DS o il DSGA, con il supporto di RSGQ, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, rispondono sempre in forma scritta sul modulo stesso, indicando sinteticamente il provvedimento adottato.

- 10.2 Valutazione del servizio (si fa riferimento alla procedura P13 del Sistema qualità “Soddisfazione delle parti interessate”)

I rapporti con le parti interessate sono gestiti e migliorati avvalendosi di indagini conoscitive e altre fonti di raccolta strutturata dei dati, unitamente alle informazioni generate dal contatto quotidiano con le parti interessate, per determinare e migliorare i livelli di soddisfazione.

Viene effettuato ogni anno, per tutte le componenti della scuola (studenti, genitori, docenti ed A.T.A), un'indagine (Customer satisfaction) al fine di monitorare gli aspetti fondamentali dell'organizzazione scolastica. I dati della Customer satisfaction vengono pubblicati sul sito internet. Inoltre tutte le attività di ampliamento dell'offerta formativa sono monitorate tramite questionario rivolto agli studenti

PARTE V

11 – ATTUAZIONE.

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