



Liceo Ginnasio "Giovanni Berchet"

Via della Commenda, 26 – 20122 Milano
Codice Fiscale 80126450156
Tel. 025450709 (segreteria)
Tel. 0245474757 (presidenza)
E-mail: MIPC05000V@istruzione.it
WEB: <https://liceoberchet.gov.it>



Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Scuola ha come fonti di ispirazione i principi fondamentali di convivenza e di relazione espressi dalla Costituzione Italiana, con particolare riferimento agli articoli 2, 3, 29, 30, 33 e 34.

Destinatari della Carta dei Servizi sono gli studenti e le loro famiglie.

Sarà impegno di tutti (direzione, personale docente e non docente, studenti e genitori) fare propri i suoi principi guida e favorirne l'attuazione.

PARTE PRIMA

1. -UGUAGLIANZA.

La fruizione del Servizio scolastico (che è rivolta ad un'utenza che trova limiti e vincoli all'accesso esclusivamente nelle norme che la regolamentano) deve concretamente essere consentita a chiunque ne faccia richiesta.

La scuola è perciò impegnata, in concorso con Istituzioni ed Enti a ciò preposti, e in cooperazione con altri soggetti pubblici e privati disponibili a cooperare, al superamento di problemi e difficoltà che ostino ad una soddisfacente fruizione.

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.

Tutti gli operatori scolastici sono inoltre impegnati nella loro attività a promuovere e garantire il principio di uguaglianza rispettando la diversità di opinioni e di culture nell'ambito dell'attività didattica, nei rapporti tra i diversi soggetti della scuola, nell'ambito dei lavori degli Organi Collegiali e delle assemblee studentesche.

2. -IMPARZIALITA' E REGOLARITA'.

Il complesso sistema normativo regolante la vita della scuola deve trovare nella prassi un'applicazione improntata al rispetto e alla valorizzazione dei principi fondamentali di uguaglianza e di equità in un contesto in cui la "differenza" (di sesso, razza, etnia, lingua, religione, di opinioni politiche, di condizioni psico-fisiche e socio economiche) viene concepita ed accolta come risorsa della scuola e della società, come fattore di crescita umana e culturale di tutti.

Tutte le componenti della scuola sono impegnate nell'assicurare la regolarità e continuità del servizio nel rispetto della normativa vigente. Il Regolamento d'Istituto specifica le modalità con cui la scuola comunica alle famiglie eventuali disagi o interruzioni del servizio.

3. -ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola è impegnata a favorire l'accoglienza degli alunni e dei genitori, e, a detto scopo, programma riunioni e incontri finalizzati ad un'adeguata ed articolata presentazione della vita dell'Istituto e ad un sereno confronto, volto a meglio definire e ad elevare, nei limiti del possibile, quantità e qualità delle prestazioni.

In particolare per le classi iniziali (IV ginnasio e I liceo) vengono indette all'inizio dell'anno, in orario scolastico, assemblee di classe con la presenza di docenti, studenti e genitori con lo scopo di illustrare la programmazione educativa e didattica e, più generale, il Progetto d'Istituto.

Il Collegio Docenti, inoltre, sentito anche il parere di studenti e famiglie, promuove un progetto di accoglienza per gli alunni delle classi iniziali che ha come fine ultimo la limitazione dei rischi di dispersione scolastica.

4. -DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA

L'utente, libero di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico al quale è interessato, ha come unico limite la capienza obiettiva di quella prescelta.

L'eventuale eccedenza di domande rispetto all'offerta provoca il non accoglimento sulla base di una "graduatoria" che privilegia, in ordine decrescente, alunni residenti, domiciliati, con famigliari che hanno sede di lavoro nel bacino d'utenza.

Il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico. Al raggiungimento di tali obiettivi concorrono la fase di accoglienza, i progetti di recupero e una costante attenzione all'orientamento e al riorientamento. Il piano dettagliato di detti interventi viene approvato ogni anno dal Collegio Docenti sulla base delle proposte dei Consigli di Classe.

5. -PARTECIPAZIONE EFFICIENZA E TRASPARENZA

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.

Allo scopo di consentire ad esponenti delle diverse componenti di promuovere attività di informazione, formazione, confronto e dibattito, che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, l'Istituto prevede l'uso dei locali e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico, previa autorizzazione del Consiglio di Istituto o delega al Preside. Al perseguimento di tale obiettivo il Consiglio di Istituto destina annualmente l'impiego di una congrua parte di risorse (personale, fondi, strutture) e ne dà tempestiva informazione all'utenza.

Le istituzioni scolastiche, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Consiglio di Istituto disciplina, inoltre, modalità, tempo e precedenza per la fruizione di dette risorse, disponendo procedure semplici ed un'informazione completa e trasparente.

La comunicazione dei voti agli studenti e la consegna alle famiglie degli elaborati soggetti a valutazione rispondono ai principi di trasparenza ed efficienza: i primi vanno comunicati subito dopo l'interrogazione; i secondi vanno consegnati prima dell'effettuazione di un'altra prova scritta nella medesima disciplina.

Ai criteri di trasparenza si conformano anche i criteri generali di assegnazione degli studenti alle classi del Consiglio di Istituto, sentito il parere del Collegio Docenti.

L'attività scolastica, e in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Ogni piano particolareggiato di attuazione del Progetto Educativo d'Istituto, approvato per gli aspetti formativi, di organizzazione della didattica e pedagogici dal Collegio Docenti, e per gli aspetti finanziari ed organizzativi generali dal Consiglio di Istituto, deve comprendere in una logica di trasparenza, tutti gli elementi descrittivi idonei per indirizzarne l'attuazione.

In particolare, deve esplicitare:

- l'ipotesi progettuale
- il responsabile scientifico
- gli esperti
- i tempi di realizzazione
- i costi preventivi

6. –LIBERTA' D'INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la centralità dell'allievo e della sua formazione, favorendone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studio di ciascun indirizzo.

L'aggiornamento e la formazione in servizio costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari. Tale impegno scaturisce dalla consapevolezza che formazione e aggiornamento sono strumenti essenziali della crescita professionale e culturale da un lato, e dall'altro risultano essere fattori determinanti del miglioramento qualitativo del servizio scolastico.

7.-PROGETTO EDUCATIVO D'ISTITUTO

Si veda il documento allegato.

PARTE SECONDA

8. -SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Istituto, impegnato ad osservare e rispettare gli standard, in ordine ai fattori di qualità individuati nello schema di riferimento ministeriale della Carta dei Servizi, impronta la propria attività amministrativa ai sottoelencati criteri di efficienza, efficacia, flessibilità.

- Tempi di attesa a) allo sportello: da 10 minuti a 0
b) rilascio documenti: da 3 giorni a 0
- Individuazione immediata della persona o ufficio preposti alla risoluzione delle varie problematiche
- Informatizzazione di tutte le procedure amministrative
- Semplificazione delle procedure: linguaggio e struttura della modulistica comprensibile a tutti
- Rapporti con il pubblico basati su correttezza, rispetto, cordialità, pacatezza.
- Individuazione di fasce d'orario funzionali alle esigenze dell'utenza e del territorio.
- Deroga agli orari, tempi e modalità stabiliti, onde favorire particolari esigenze manifestate all'utenza.

Analiticamente vengono fissati i seguenti criteri:

a) La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista", entro le scadenze indicate dalle norme vigenti e, in linea di massima, tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle ore 14.00

b) La segreteria garantisce lo svolgimento delle procedure di iscrizione in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

c) Il rilascio dei certificati è effettuato a vista nel normale orario di apertura dell'ufficio al pubblico per quelli di iscrizione e di frequenza, ed entro 5 giorni per quelli con 'votazioni e/o valutazioni.

d) Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a vista a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

e) Gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo, garantiscono il seguente orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì - mattino dalle ore 12.00 alle ore 13.30

- pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.00
- sabato: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Detto orario è suscettibile di variazioni per particolari urgenze ed esigenze su delibera del Consiglio di Istituto. Gli uffici di segreteria dovranno, inoltre, restare aperti il pomeriggio, dalle ore 14.30 alle 17.00 durante il periodo delle iscrizioni.

f) la presidenza riceve il pubblico su appuntamento telefonico o secondo orario, comunicato con apposito avviso. Gli orari di ricevimento di presidenza e segreteria saranno comunicati all'utenza all'inizio di ogni anno scolastico e saranno affissi agli appositi albi. Ogni eventuale variazione sarà puntualmente comunicata.

g) 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.

Le comunicazioni circolari dell'Istituto alle famiglie dovranno contenere in calce, un riscontro per presa visione da riconsegnare al docente il giorno successivo. Le attività promosse dall'Istituto vanno pubblicizzate nelle classi mediante circolari secondo modalità descritte al comma precedente.

Saranno, inoltre, attivate procedure idonee a sensibilizzare tutte le componenti ad aderire alle iniziative, avendo cura di incentivare la partecipazione.

h) Nella predisposizione del servizio, la segreteria tiene particolare conto delle esigenze del personale per una solerte evasione delle pratiche che lo concernono, provvedendo, tra l'altro, a fissare appuntamenti in orario compatibile con esigenze di servizio degli interessati.

Il rilascio dei certificati di servizio avverrà dietro presentazione di domanda scritta e motivata.

i) All'inizio di ciascun anno sono esposti all'albo i seguenti 'documenti'

- 1) tabella dell'orario di lavoro dei docenti
- 2) tabella dell'orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo e ausiliario
- 3) organigramma degli uffici (presidenza, vice presidenza, servizi)
- 4) organigramma degli Organi Collegiali
- 5) organigramma del personale docente
- 6) organigramma del personale amministrativo e ausiliario

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- bacheca sindacale;
- bacheca degli studenti;
- bacheca dei genitori;
- bacheca di progetti e concorsi.

l) Presso l'ingresso e presso gli uffici devono essere presenti e riconoscibili gli operatori che daranno all'utenza le prime informazioni utili per la fruizione del servizio, gli operatori scolastici indosseranno il cartellino di identificazione ben visibile per l'intero orario di lavoro.

m) Chiunque ne abbia interesse, potrà accedere agli atti dell'Istituto, dietro richiesta scritta motivata, durante il normale orario di ricevimento del pubblico e previo appuntamento.

n) Al fine di migliorare e rendere più celere il servizio, sarà potenziata l'informatizzazione dei servizi di segreteria, attivando tutte le procedure mediante l'utilizzo di apposito software.

o) I tempi di attesa agli sportelli saranno tendenzialmente ridotti al minimo.

p) Le procedure per le varie pratiche saranno semplificate al massimo. I moduli distribuiti per le varie richieste saranno caratterizzati dall'uso di un linguaggio semplice, chiaro e sintetico.

q) Il personale di segreteria si impegna a mantenere con l'utenza rapporti formali, in un clima che favorisca reciproche correttezza e cordialità.

r) Il regolamento d'Istituto, appositamente predisposto dagli organi preposti, è affisso all'albo dell'Istituto.

PARTE TERZA

9. -CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA.

9.1- Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi che garantiscono una permanenza a scuola confortevole per studenti e personale, sono affidate in primo luogo alle cure dei responsabili e degli addetti ma trovano necessario complemento nell'attenta, sensibile ed impegnata collaborazione fattiva di tutti.

L'Istituto si fa carico di richiedere alle istituzioni pubbliche interessate e alle associazioni a vario titolo coinvolte nella sua attività, l'adozione di sempre più efficaci misure di sicurezza interna ed esterna (nell'ambito del circondario scolastico).

L'Istituto è inoltre impegnato a richiamare all'Ente proprietario dell'immobile in cui ha sede, la necessità di portare a soluzione, nel più breve tempo possibile, i problemi tuttora aperti concernenti l'esistenza di barriere architettoniche, le valutazioni sulla corrispondenza di strutture e impianti alla vigente normativa sulla sicurezza, e la messa a norma di quanto ancora eventualmente non le corrisponda.

9.2.- L'istituto dispone delle seguenti strutture e servizi:

- n.44 aule
- n. 2 palestre con spazi esterni attrezzati
- sala medica
- segreteria completamente informatizzata
- biblioteca con 12.000 volumi e con collegamento Internet (1)
- archivio e sala stampa
- n.3 aule per audiovisivi e con ricezione dei programmi satellitari
- laboratori di fisica, chimica, scienze naturali, informatica, lingue straniere
- bar
- servizi igienici

(1) L'apertura della biblioteca deve essere garantita. L'orario di accesso alla biblioteca dovrà tenere conto dell'apertura in alcuni pomeriggi durante l'intero anno scolastico e dell'intera giornata durante il periodo degli esami di maturità. La commissione biblioteca prenderà in esame proposte di acquisto di libri presentate dagli studenti.

PARTE QUARTA

10.-PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1.- Procedura dei reclami.

La procedura del reclamo consente all'utente di comunicare all'amministrazione disfunzioni, irregolarità o infrazioni relative a contenuti o procedure tanto indicate nella Carta dei Servizi quanto concernenti le più diverse espressioni della vita della scuola.

In caso di reclamo, capo d'istituto e utente, perseguendo l'obiettivo comune di assicurare e migliorare il livello qualitativo del servizio reso, agiscono in un clima di serena collaborazione al fine di rimuovere ogni impedimento.

Il capo d'istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente il capo d'istituto formula per il consiglio una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

Verrà predisposta una modulistica adatta a snellire le procedure di reclamo.

10.2.- Valutazione del servizio.

La valutazione del servizio ha come scopo l'attivazione di meccanismi che consentano di correggere eventuali disfunzioni, di avviare processi innovativi e di incentivare comportamenti

positivi, allo scopo di migliorare i servizi resi e l'organizzazione complessiva dell'istituto. A tal fine la scuola promuove iniziative di monitoraggio articolate nel modo seguente:

-questionari opportunamente tarati rivolti agli studenti, ai genitori e al personale. I suddetti questionari devono essere approvati per le rispettive competenze dal Consiglio di Istituto e dal Collegio Docenti.

-incontri di verifica periodici inerenti a problematiche del progetto d'istituto.

Per quanto riguarda il grado di adeguatezza e di avanzamento del Progetto Educativo d'Istituto dal punto di vista didattico e pedagogico, la scuola al suo interno terrà conto anche delle indicazioni fornite dai seguenti documenti:

- verbali delle riunioni per materia
- verbali dei Consigli di classe
- verbali delle Commissioni nominate dal Collegio Docenti
- verbali delle sedute del Collegio Docenti
- verbale conclusivo del Collegio Docenti sul Progetto Educativo d'Istituto di ciascun anno
- relazione sui reclami presentata dal capo d'Istituto.

Relativamente ad una valutazione di tipo economico del piano attuativo di ciascun anno scolastico, si dovrà tenere conto in particolare dei seguenti elementi:

- bilancio di previsione
- verbali e delibere del Consiglio di Istituto
- conto consuntivo
- relazione annuale del Consiglio di Istituto
- inventario beni
- la già citata relazione conclusiva del Collegio Docenti sul Progetto Educativo d'Istituto

PARTE QUINTA

11. - ATTUAZIONE

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.

Il Consiglio di Istituto può per parte sua prendere in esame eventuali, motivate proposte di modifica provenienti dalle varie componenti scolastiche, dalla Giunta, dal Presidente del Consiglio di Istituto, dai Consiglieri o dal Preside.

Per eventuali modifiche al testo della Carta dei Servizi viene richiesta la maggioranza semplice.