

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Art. 1: Fondamenti normativi**

La presente Carta dei Servizi dell'Istituto Magistrale Statale "Santa Rosa da Viterbo" di Viterbo fa riferimento ai principi della Costituzione (artt. 3, 9, 21, 33, 34 e 97) e secondo quanto previsto dalla legge 7.8.1990 n. 241 in merito alla trasparenza.

**Art. 2: Principio di uguaglianza e imparzialità**

L'Istituto garantisce l'erogazione del servizio scolastico a tutti coloro che, nel rispetto della normativa vigente, ne facciano richiesta, senza discriminazioni per ragioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico – fisiche e socio – economiche. L'Istituto garantisce l'erogazione del servizio scolastico secondo criteri di imparzialità ed equità al fine di garantire la pari opportunità formativa.

**Art. 3: Formazione del cittadino**

L'Istituto promuove la formazione della persona nella sua dimensione europea attraverso l'acquisizione di competenze chiave di cittadinanza (D.M. 22 agosto 2007).

**Art. 4: Regolarità del servizio**

L'Istituto si impegna a fornire tempestiva comunicazione alle famiglie sui modi e i tempi di eventuali irregolarità del tempo scuola e a garantire i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza.

**Art. 5: Libertà di insegnamento**

La libertà di insegnamento, intesa come autonomia didattica e come libera espressione culturale del docente, nel rispetto della Costituzione (art.33), è realizzata attraverso il confronto aperto delle varie posizioni culturali, al fine di consentire la piena formazione della personalità degli alunni.

**Art. 6: Libertà di manifestazione del pensiero**

Tutti i componenti della comunità scolastica hanno il diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento e del vivere civile.

La libera espressione di opinioni correttamente manifestata e non lesiva dell'altrui personalità non può, in nessun caso, essere sanzionata né direttamente né indirettamente.

**Art. 7: Partecipazione, efficienza e trasparenza**

La scuola considera come elemento importante nell'azione educativa la trasparenza dell'attività amministrativa e nei rapporti con gli studenti e con le loro famiglie.

**ASPETTI DIDATTICI**

**Art. 8: Offerta formativa**

Per quanto riguarda l'area didattica si rinvia al contenuto nel Piano Triennale dell'Offerta Formativa, al quale la presente Carta dei Servizi è allegata, con le integrazioni di cui agli articoli che seguono.

**Art. 9: Ripartizioni dell'anno scolastico**

Il Collegio dei Docenti delibera annualmente sulla scansione dell'anno scolastico in periodi.

Tale delibera è ratificata dal Consiglio d'Istituto e comunicata alle famiglie.

#### **Art. 10: Progettazione didattica**

Entro il 31 di ottobre la programmazione didattica dei Consigli di Classe e quelle individuali dei docenti sono portate a conoscenza degli alunni e delle famiglie in modo che gli stessi siano informati degli obiettivi didattici e dei criteri di valutazione.

#### **Art. 11: Valutazione**

Lo studente ha diritto ad una valutazione tempestiva e trasparente.

La valutazione delle prove scritte ed orali deve essere comunicata e motivata in modo che la stessa possa consentire allo studente di individuare i propri punti di forza e/o di debolezza al fine di migliorare il proprio rendimento. Nel caso della verifica scritta la comunicazione deve avvenire prima della verifica successiva.

#### **Art. 12: Rapporti con le famiglie**

L'Istituto promuove a tutti i livelli i rapporti con le famiglie.

Il Collegio dei Docenti, all'atto della delibera sulle attività annuali, prevede le modalità degli incontri con le famiglie, generalmente almeno due per anno scolastico come da piano annuale delle attività.

Alle famiglie viene comunicato tramite registro elettronico l'andamento didattico e disciplinare degli studenti. Le notizie relative ad aspetti organizzativi generali dell'Istituto vengono comunicate attraverso la pubblicazione sul sito .

### **ASPETTI AMMINISTRATIVI**

#### **Art. 13: Diritto di accesso e copia di atti**

Previa richiesta scritta e motivata, i genitori hanno diritto di prendere visione e di ottenere il rilascio di copia dei documenti didattici relativi ai propri figli (verifiche scritte, registro personale del docente, diario di classe, programmi didattici).

Le modalità dell'esercizio di tale diritto dovranno essere tali da garantire la riservatezza dei dati relativi agli altri alunni.

In caso di rilascio di copia di documenti, verrà richiesto il rimborso delle spese per le copie, oltre agli eventuali oneri fiscali, ove previsti dalla legge.

#### **Art. 14: Orario della segreteria**

La segreteria è aperta per gli utenti, salvo particolari esigenze dovute a situazioni contingenti, dalle ore 10,00 alle ore 12,30 dal lunedì al sabato 29 ottobre 2016.

Lo sportello dell'area didattica-alunni è aperto l'ultimo giovedì di ogni mese dalle 14,30 alle 16,30, dal mese di ottobre al mese di maggio.

#### **Art. 15: Servizi della segreteria**

Ogni tipo di modulistica prevista è presente e scaricabile dal sito della scuola.

A decorrere dal 1 gennaio 2012, con l'entrata in vigore della legge 183/2011, sono stati aboliti i certificati fra le PA ed è stata così modificata la normativa, pertanto le certificazioni rilasciate dalle PA sono valide ed utilizzabili solo nei rapporti tra privati e vengono, ove la norma non disponga diversamente, assoggettate all'imposta di bollo vigente al momento del rilascio.

Nei rapporti tra pubbliche amministrazioni hanno piena validità le autocertificazioni.

I certificati per i quali è ancora consentita la richiesta, verranno rilasciati entro cinque giorni lavorativi dalla domanda.

#### **Art. 16: Informazioni agli utenti**

Gli operatori scolastici dispongono di un cartellino di identificazione che deve essere tenuto ben in vista per tutta la durata del servizio.

L'operatore scolastico che risponde al telefono deve comunicare la denominazione dell'Istituto, il proprio nome e la qualifica rivestita e, ricevuta la richiesta da parte dell'utente, deve smistare la telefonata all'ufficio competente per la risposta.

In appositi spazi, visibili e di facile accesso, sono esposti:

- a) tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti;
- b) organigramma degli uffici;
- c) organigramma degli organi collegiali;
- d) organico del personale docente e ATA.

#### **Art. 17: Collaboratori scolastici**

In caso di necessità gli studenti potranno rivolgersi, per l'opportuna assistenza, agli operatori scolastici addetti al reparto o al piano in cui si trova la classe.

#### **Art. 18: Assicurazione**

Gli alunni sono assicurati per i rischi connessi all'attività didattica, oltre alla assicurazione prevista dalla vigente normativa, l'Istituto stipula una assicurazione integrativa in base alle adesioni degli utenti.

#### **SPAZI E ATTREZZATURE DI ISTITUTO**

##### **Art. 19: Sedi e ubicazione degli uffici**

La sede centrale dell'Istituto è sita in Viterbo, Via San Pietro 27 (tel. 0761 304061 Fax 0761 323462).

L'indirizzo E-mail dell'Istituto è [VTM010007@istruzione.it](mailto:VTM010007@istruzione.it)

Il sito WEB dell'Istituto ha l'indirizzo: [www.liceosantarosavt.gov.it](http://www.liceosantarosavt.gov.it)

L'Istituto ha anche una casella di posta elettronica certificata: [vtpm010007@pec.istruzione.it](mailto:vtpm010007@pec.istruzione.it).

La Presidenza e gli uffici di segreteria sono ubicati presso la sede centrale.

##### **Art. 20: Utilizzazione dei locali e delle attrezzature dell'Istituto per attività non curricolari**

Secondo le vigenti disposizioni i locali scolastici possono essere utilizzati per attività non curricolari.

Le modalità organizzative relative a tale utilizzazione sono affidate al Dirigente scolastico o al docente dallo stesso delegato.

Il Consiglio d'Istituto è competente a decidere sulla concessione dell'uso dei locali e delle attrezzature dell'Istituto a terzi che ne facciano richiesta.

L'uso a terzi potrà essere concesso gratuitamente o a pagamento; su tale punto la delibera è di competenza del Consiglio d'Istituto.

#### **GESTIONE DEI CONTENZIOSI**

##### **Art. 21: Procedura dei reclami**

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via email e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere formalizzati per iscritto e sottoscritti.

Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, in forma scritta, con celerità e, in ogni caso, non oltre quindici giorni, e si attiva per rimuovere le cause che

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

#### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E CONCLUSIONI**

##### **Art. 22: Valutazione del servizio**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio per migliorarne l'efficienza verrà effettuata l'autovalutazione d'Istituto (RAV) sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio prestato nei tempi e nelle modalità stabiliti dalla normativa vigente (Direttiva ministeriale n° 11 del 18 settembre 2014)

##### **Art. 23: Considerazioni finali**

La presente carta dei servizi offerta dall'Istituto approvata dal Collegio Docenti e dal Consiglio d'Istituto resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.  
Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.