

## Premessa

La Carta dei Servizi della scuola, introdotta con Decreto Legislativo del Presidente del Consiglio dei Ministri n.163 del 07.05.1995, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia della libertà dell'istruzione e della qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

In particolare, la Carta persegue due obiettivi fondamentali:

- la qualificazione dell'Offerta Formativa, derivante dalle particolari condizioni del Liceo e del contesto sociale, culturale ed economico in cui esso opera, in linea con il P.T.O.F. (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base dell'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico e approvato dal Consiglio di Istituto;
- il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

Per mezzo di questo documento, ***gli Studenti e i Genitori acquisiscono informazioni sull'organizzazione e la qualità del servizio offerto, sulle caratteristiche strutturali della scuola, sulle procedure interne di pubblica utilità.***

### PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti articoli della Costituzione Italiana:

**Art.3:** *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.*

**Art.21:** *Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto o gli altri mezzi di diffusione.(...)*

**Art.30:** *E' dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio. Nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti. (...)*

**Art. 33:** *L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato. (...)*

**Art. 34:** *La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita (...)*

Alla luce di tali principi si riconosce quale ***obiettivo fondamentale della scuola quello di assicurare un'istruzione di qualità, che garantisca a ogni alunno il massimo possibile sviluppo della propria formazione culturale e civile, nel rispetto dei talenti individuali e degli stili di apprendimento.***

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi del Liceo Scientifico “E. Fermi” si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza e Imparzialità**

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” garantisce, nell’erogazione del servizio scolastico, l’assenza di discriminazioni per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Al contrario, considera gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale ed etnica come fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che sono eterogenee per livello al loro interno, omogenee tra di loro ed equilibrate nel rapporto fra maschi e femmine.

Si impegna, altresì, a facilitare i rapporti e gli scambi tra le diverse componenti che operano all’interno della scuola e l’utenza, promuovendo lo spirito di condivisione e di cooperazione nonché il rispetto reciproco.

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” garantisce che l’azione dei Soggetti erogatori del servizio scolastico (personale dirigente, docente, amministrativo, tecnico e ausiliario) sia improntata a criteri di obiettività ed equità.

### **Regolarità**

Il Liceo Scientifico “E. Fermi”, attraverso le sue componenti e con l’ausilio delle istituzioni operanti nel territorio, nell’ambito delle proprie funzioni e possibilità, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

In situazioni di emergenza il Dirigente Scolastico assume le iniziative idonee a garantire, in primo luogo, la tutela degli alunni, e, in secondo luogo, la riduzione del disagio e la continuità del servizio.

### **Accoglienza e integrazione**

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” si impegna a favorire l’accoglienza dei genitori e degli studenti, l’inserimento e l’integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. A tal fine la scuola predispone attività mirate di orientamento scolastico e di accoglienza delle classi prime, riportate nel PTOF, e finalizzate a:

- far conoscere alle Scuole secondarie di I grado, agli studenti e alle loro famiglie la struttura e l’organizzazione scolastica del Liceo, in appositi incontri programmati nelle diverse sedi scolastiche interessate e nella sede dell’Istituto;
- facilitare l’inserimento degli studenti provenienti dalle Scuole secondarie di I grado nel nuovo contesto scolastico;
- far conoscere il Regolamento di Istituto, lo Statuto delle studentesse e degli studenti e far sottoscrivere, all’atto della conferma dell’iscrizione, il Patto di corresponsabilità tra Scuola e Famiglia;
- far entrare in sintonia gli studenti con il nuovo, diverso stile di insegnamento/apprendimento della Scuola secondaria di II grado e, in particolare, del Liceo;
- far comprendere agli studenti l’importanza di essere protagonisti della loro formazione, non solo attraverso la partecipazione attiva a progetti/attività educativo/didattiche curricolari e/o extracurricolari, ma soprattutto fornendo loro, costantemente, gli strumenti per intervenire in modo corretto, propositivo e costruttivo nel progetto educativo;
- far comprendere l’importanza della qualità dei Percorsi per le Competenze Trasversali e per l’Orientamento (PCTO ex ASL), che integrano la formazione curricolare, finalizzati al potenziamento di *life skills* e con valore orientativo nelle scelte universitarie e professionali.

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” garantisce, altresì, che ciascun operatore scolastico, nello svolgimento delle proprie funzioni e della propria attività, assicuri il rispetto dei diritti della persona.

Particolare attenzione è dedicata agli studenti disabili, con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e/o in condizioni di bisogni educativi speciali (BES). A tal fine, si rimanda alla specifica sezione del PTOF dedicata all'inclusione scolastica. Nello stesso PTOF sono riportati gli aspetti relativi alla eventuale attivazione dell'istruzione domiciliare e del reinserimento nelle classi di studenti che abbiano effettuato esperienza di studio all'estero.

Il Liceo coltiva, altresì, le intelligenze plurime e il pensiero divergente nelle prassi di insegnamento-apprendimento e nella variegata Offerta Formativa delle attività extracurricolari.

### **Diritto di scelta**

Nel rispetto del diritto dell'utente a scegliere l'istituto a lui gradito, il Liceo Scientifico "E. Fermi" accoglie tutte le iscrizioni alle classi prime presentate entro i termini stabiliti dalla normativa in vigore. Per coloro che ne facciano richiesta successivamente, l'iscrizione sarà accolta nei limiti della capienza della struttura e delle caratteristiche delle classi formate.

**In caso di eccedenza di domande di iscrizione rispetto ai posti disponibili, saranno seguiti i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto:**

### ***Territorialità e parentela***

- a) Saranno accettate ***in primo luogo (e fino a capienza di posti)*** le domande di iscrizione degli alunni residenti a Bari. La residenza anagrafica nel Comune di Bari dovrà essere anteriore alla data del 01/09/2019.
- b) Saranno accolte ***in secondo luogo (e fino a capienza di posti)*** le domande di iscrizione di alunni provenienti da paesi limitrofi, ma con fratelli e sorelle frequentanti il Liceo scientifico "E. Fermi".
- c) Saranno accolte ***in terzo luogo (e fino a capienza di posti)*** le domande di iscrizione di alunni, di cui almeno un genitore lavori nel Comune di Bari.

### ***Sorteggio***

In caso di disponibilità di posti, dopo aver soddisfatto le condizioni di cui ai punti precedenti, sarà effettuato il sorteggio tra tutti coloro che abbiano presentato istanza di iscrizione, provenienti da scuole dei comuni limitrofi che non siano sede di licei scientifici.

### **Obbligo scolastico e frequenza**

Il Liceo Scientifico "E. Fermi", nel rispetto della normativa vigente e in collaborazione con le Istituzioni preposte, gli Enti locali e le famiglie, garantisce il rispetto dell'obbligo di istruzione e formazione e la regolarità della frequenza ricorrendo, ove necessario, ad opportuni interventi di controllo.

***Le attività scolastiche si svolgono nell'arco di 5 giorni, dal lunedì al venerdì. L'orario delle lezioni si articola dalle ore 8.00 alle ore 13.00 per le classi del biennio (8.00 – 14.00 per due giorni alla settimana) e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 per le classi del triennio.***

Il Liceo Scientifico "E. Fermi" si impegna, altresì, a promuovere il successo formativo e il proseguimento degli studi a livello superiore prevenendo, da un lato, l'evasione e la dispersione scolastica e predisponendo, dall'altro, specifiche attività di orientamento finalizzate a:

- sviluppare negli alunni le abilità necessarie a raggiungere la piena consapevolezza di sé;
- illustrare l'organizzazione universitaria e gli indirizzi di studio presenti nel territorio;
- far pervenire gli studenti a una scelta responsabile e consapevole circa il percorso universitario da intraprendere dopo la scuola superiore.

Per l'orientamento in uscita e anche per gli altri interventi educativi legati agli Stage linguistici all'estero, ai Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex ASL), ai rapporti con Enti vari, Istituzioni, Università presenti nel territorio locale e non, si rimanda al PTOF.

## Criteri per la concessione di cambi di sezione e/o nulla osta in entrata e in uscita

<b>Nulla osta - Primo anno di frequenza</b>				
	<b>Tempi di richiesta</b>	<b>Tempi di concessione</b>	<b>Modalità di concessione</b>	<b>Documenti necessari</b>
Richiesta nulla osta per <b>medesimo</b> indirizzo di studi	<i>Prima dell'inizio dell'anno scolastico oppure nei primi mesi dell'anno scolastico (max novembre)</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo colloquio della famiglia e dell'alunno con il Coordinatore di classe	Disponibilità della scuola accogliente
Richiesta nulla osta per <b>diverso</b> indirizzo di studi	<i>Per motivate ragioni documentate anche nel periodo successivo ai primi mesi dell'anno scolastico (max entro febbraio)</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo colloquio della famiglia e dell'alunno con il Coordinatore di classe	Disponibilità della scuola accogliente
Richiesta accoglienza da <b>medesimo</b> indirizzo di studi	<i>Prima dell'inizio dell'anno scolastico oppure nei primi mesi dell'anno scolastico (max novembre)</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo parere del Consiglio di classe accogliente, individuato <b>esclusivamente</b> dal Dirigente Scolastico e non dalla famiglia	Programma svolto in tutte le discipline  Nulla osta rilasciato dalla scuola di provenienza
Richiesta accoglienza da <b>diverso</b> indirizzo di studi	<i>Per motivate ragioni documentate anche nel periodo successivo ai primi mesi dell'anno scolastico (max entro febbraio)</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo <b>esame integrativo</b> su materie o parti di materie non comprese nei programmi del corso di studio di provenienza effettuato dal Consiglio di classe accogliente, individuato <b>esclusivamente</b> dal Dirigente Scolastico e non dalla famiglia	Programma svolto in tutte le discipline  Nulla osta rilasciato dalla scuola di provenienza

**Nulla osta - Dal secondo al quinto anno di frequenza**

	<b>Tempi di richiesta</b>	<b>Tempi di concessione</b>	<b>Modalità di concessione</b>	<b>Documenti necessari</b>
Richiesta nulla osta per <b>medesimo</b> indirizzo di studi	<i>Nel corso dell'anno scolastico</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo colloquio della famiglia e dell'alunno con il Coordinatore di classe	Disponibilità della scuola accogliente
Richiesta nulla osta per <b>diverso</b> indirizzo di studi	<i>Nel corso dell'anno scolastico</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo colloquio della famiglia e dell'alunno con il Coordinatore di classe	Disponibilità della scuola accogliente
Richiesta accoglienza da <b>medesimo</b> indirizzo di studi	<i>Prima dell'inizio dell'anno scolastico oppure entro il 30 ottobre</i>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	Previo parere del Consiglio di classe accogliente, individuato <b>esclusivamente</b> dal Dirigente Scolastico e non dalla famiglia, ed eventuale colloquio esplorativo con l'alunno sugli argomenti svolti	Programma svolto in tutte le discipline  Nulla osta rilasciato dalla scuola di provenienza
Richiesta accoglienza da <b>diverso</b> indirizzo di studi	<i>Preferibilmente al termine dell'anno scolastico in corso (e comunque non oltre il 15 ottobre dell'anno scolastico di riferimento) per predisposizione esame integrativo e accoglienza nell'anno successivo</i>	Entro 30 giorni (a partire dal termine dell'anno scolastico) dalla richiesta della famiglia	Previo <b>esame integrativo</b> da svolgersi a <b>settembre/ottobre</b> su discipline o parti delle medesime non comprese nei programmi del corso di studio di provenienza ed effettuato dal Consiglio di classe accogliente, individuato <b>esclusivamente</b> dal Dirigente Scolastico e non dalla famiglia. Eventuale colloquio esplorativo sugli argomenti svolti nelle discipline comuni.	Programma svolto in tutte le discipline  Nulla osta rilasciato dalla scuola di provenienza

## Richiesta cambio sezione

	<b>Tempi di richiesta</b>	<b>Tempi di concessione</b>	<b>Modalità di concessione</b>	<b>Documenti necessari</b>
Richiesta cambio sezione	<p><i>Prima dell'inizio dell'anno scolastico oppure all'inizio del secondo quadrimestre</i></p> <p><i>Nel corso dell'anno scolastico in presenza di situazioni giudicate, <b>esclusivamente dal Dirigente, di particolare disagio per l'alunno</b></i></p>	Entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia	<p>Previo colloquio della famiglia e dell'alunno con il Coordinatore di classe</p> <p>Previo motivato parere del Consiglio di classe accogliente, individuato <b>esclusivamente</b> dal Dirigente Scolastico e non dalla famiglia, e eventuale colloquio esplorativo sugli argomenti svolti.</p>	Programma svolto in tutte le discipline

### **Partecipazione, efficienza e trasparenza**

Personale della scuola, studenti e genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, tramite una gestione partecipata e condivisa della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I comportamenti di ciascuna componente sono improntati a favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.

Il Liceo Scientifico "E. Fermi", in collaborazione con gli Enti locali e con i diversi soggetti coinvolti nella formazione dei giovani utenti, si impegna a favorire attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo anche l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario delle lezioni. Tutte le attività, oltre a essere riportate nel PTOF, sono pubblicate sul sito web dell'Istituto.

Il Liceo Scientifico "E. Fermi", al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa, tempestiva e trasparente tramite circolari, comunicati, avvisi agli studenti, alle famiglie e a ogni altro organo interessato. I verbali delle riunioni degli Organi collegiali (Collegio Docenti e Consiglio di Istituto) sono visionabili direttamente sul sito dell'istituzione scolastica. Le programmazioni educativo/didattiche e le programmazioni disciplinari sono consegnate ai genitori su richiesta.

Il Liceo, inoltre, ha avviato il processo di dematerializzazione degli atti amministrativi ed è impegnato a implementare l'attività istituzionale ricorrendo, in modo sempre più diffuso, alla comunicazione *online* tramite l'uso del sito web, del registro elettronico, degli sms, della posta elettronica e certificata.

### **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari.

La formazione e l'aggiornamento del personale costituiscono un impegno primario per l'istituzione scolastica. A tal fine, il Liceo Scientifico "E. Fermi" si impegna a:

- collaborare, ove possibile, con Istituzioni ed Enti culturali presenti nel territorio per l'attivazione di corsi per l'aggiornamento del personale;
- dare la massima diffusione, tra il personale della scuola, delle iniziative di aggiornamento organizzate a livello nazionale, regionale e provinciale;
- organizzare annualmente, autonomamente o in rete, corsi ed attività di aggiornamento su tematiche pedagogico/didattiche proposte dal Collegio Docenti;
- promuovere l'autoformazione nei vari ambiti disciplinari, al fine di un aggiornamento permanente che risponda alle istanze della collettività.

## Parte Prima

### AREA EDUCATIVO/DIDATTICA

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” esplicita triennialmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano Triennale dell’Offerta Formativa (PTOF).

Nella fase iniziale di ogni anno scolastico, tutti i docenti in servizio presso il Liceo si impegnano ad elaborare – in ragione degli obiettivi indicati nel PTOF – i documenti programmatici che costituiscono il punto di riferimento essenziale per le attività didattiche quotidiane. In tali documenti sono anche esplicitati gli obiettivi formativi che si intendono perseguire. La programmazione delle attività educative e didattiche è soggetta a verifiche periodiche e ad ogni possibile adeguamento. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione didattica, a partire dall’assemblea che è annualmente convocata per l’elezione dei rappresentanti di classe. I genitori sono tenuti ad agire in sinergia con l’istituzione affinché gli obiettivi formativi definiti dalla programmazione didattica siano effettivamente raggiunti.

Nell’assegnazione dei compiti da svolgere, i docenti del Liceo Scientifico “E. Fermi” si impegnano non solo a operare in coerenza con la programmazione didattica individuale e dei Consigli di classe, ma soprattutto a rispettare gli stili cognitivi e i tempi individuali di apprendimento degli alunni. In particolare, gli insegnanti si adoperano, per quanto possibile, a distribuire equamente i carichi di lavoro a casa, considerando pure gli impegni legati a prove di verifica scritte/orali e pratiche. Non è consentito, inoltre, salvo casi eccezionali, svolgere più di una verifica scritta al giorno e più di tre a settimana.

Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali. **La prenotazione dei colloqui individuali avviene online.** In casi di particolare urgenza, i docenti potranno convocare i genitori anche al di fuori degli orari previsti e gli stessi genitori potranno chiedere un colloquio straordinario agli insegnanti.

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” garantisce, altresì, l’elaborazione, l’adozione e la pubblicazione sul sito web dell’istituto, dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell’Offerta formativa
- Piano annuale delle attività
- Regolamento di Istituto

Nel corrente anno scolastico, a causa dell’emergenza epidemiologica da Covid-19, l’Istituto, al fine di garantire prassi educative efficaci e in linea con le misure nazionali di contenimento della pandemia, si è dotato di un Regolamento per la Didattica Digitale Integrata, illustrato rigorosamente nell’Allegato n. 7 del P.T.O.F.

## Parte Seconda

### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Liceo Scientifico “E. Fermi” individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l’osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico

#### *Standard specifici delle procedure*

- Le domande di iscrizione alle classi prime sono effettuate *online* dagli interessati, secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Nonostante ciò l’iscrizione *online* può essere effettuata presso la Segreteria Didattica del Liceo e con l’ausilio del personale della stessa Segreteria, pur permanendo la responsabilità diretta degli interessati. In tali occasioni, ***gli uffici di Segreteria osservano un orario potenziato e distribuito su tutti i pomeriggi della settimana (dal lunedì al venerdì) per un immediato soddisfacimento della pratica.*** Le iscrizioni alle classi successive avvengono d’ufficio.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura al pubblico della Segreteria Didattica, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e di cinque giorni lavorativi per quelli con votazioni e/o giudizi, salvo eventuali esigenze lavorative dell’ufficio (es. periodo di iscrizioni, esami di stato, ecc.). Sul sito web del Liceo sono evidenziate le modalità per la richiesta *online* dei suddetti certificati.
- Le famiglie possono accedere agli atti della scuola, in base alla normativa vigente sulla trasparenza degli atti amministrativi (Legge n.241/1990). Tutti gli atti e i documenti amministrativi e scolastici, anche interni, relativi alla carriera degli alunni, compresi quelli degli elaborati scritti, degli scrutini e degli esami, sono quindi oggetto di diritto di accesso da parte di chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, non necessariamente connesse a ricorsi. Tale diritto si esercita, su richiesta verbale o scritta, mediante esame e visione degli atti. La predisposizione degli atti, a seguito di domanda per l’esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, avviene entro trenta giorni secondo quanto previsto dal Regolamento di Istituto.

#### *Informazioni e comunicazione*

- Il Liceo assicura agli utenti la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendono il nome dell’Istituto e assicurano l’immediato trasferimento della chiamata alla persona o all’ufficio in grado di fornire quanto richiesto.
- Presso l’ingresso e presso ogni Ufficio sono presenti e riconoscibili i collaboratori scolastici e il personale tecnico-amministrativo, in grado di fornire all’utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio o il servizio richiesto. A tale scopo gli operatori scolastici indossano un cartellino di identificazione ben visibile per l’intero orario di lavoro.
- Per l’informazione sono adottati i seguenti criteri: sono esposti in spazi ben visibili l’organigramma generale, la composizione degli organi collegiali, coordinamenti e commissioni.



## Parte Terza

### CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Partendo dal presupposto che l'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro e che le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli studenti e per il Personale, i Collaboratori scolastici e gli addetti dell'impresa di pulizia si adoperano per garantire la costante igiene dei servizi.

Tutto il Personale ha, inoltre, il dovere di segnalare all'Ufficio di Presidenza e/o al Personale a ciò preposto (RLS, ovvero Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, e RSPP, ovvero Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) situazioni di disagio e pericolo.

Il Liceo Scientifico "E. Fermi" è dotato dei seguenti **spazi, di cui si servono circa 1700 alunni, 108 docenti e 29 tra personale amministrativo, tecnico e ausiliario:**

Spazi destinati alle classi	60 aule di dimensioni adeguate per svolgere le attività didattiche, nella totalità dotate di moderne tecnologie informatiche (LIM, PC, schermo TV e videoproiettore) oltre che di <i>condizionatori e/o ventilatori</i>
Spazi destinati ai laboratori	2 laboratori di Scienze 2 laboratori di Fisica 1 laboratorio di Informatica dotato di 30 postazioni 1 laboratorio Linguistico 1 laboratorio di Ceramica 1 laboratorio polifunzionale di Ingegneria e Architettura <i>In tutti i laboratori sono presenti attrezzature e arredi specializzati, sia fissi che amovibili</i>
Spazi relativi alla comunicazione	Ampio e moderno Auditorium di circa 400 posti a sedere Sala Conferenze Sala ricevimento Scuola/Famiglia Sala Docenti Biblioteca Sportello CIC (Centro Informazione e Consulenza Psicologica) Sportello BES Sportello antibullismo e cyberbullismo Aula autogestita dagli studenti
Spazi destinati alle scienze motorie	Ampia palestra interna con palco/gradinata Palestra esterna con campi da calcio con erba sintetica e basket. Pista di atletica Spogliatoi con servizi igienici separati per i due sessi Locale adibito al servizio sanitario Locale destinato ai docenti Deposito attrezzi
Spazi per i servizi amministrativi	Presidenza Vicepresidenza Ufficio Direttore Servizi Generali Amministrativi Segreterie
Spazi multifunzione	Ampio ingresso Ampio e confortevole bar Locale fotocopie Locali di servizio e deposito per collaboratori scolastici

Spazi esterni	Parte dell'ampio cortile esterno è adibito a parcheggio per i dipendenti e per i <b>soggetti autorizzati</b>
---------------	--

Il Liceo Scientifico "E. Fermi" è dotato, inoltre, dei seguenti elementi qualificativi:

- **tutti i locali e i servizi in uso sono collocati in un unico plesso;**
- i locali e i servizi in uso sono ripartiti su più piani;
- le suppellettili e le attrezzature in dotazione risultano sufficienti per l'intera utenza scolastica e in generale di buona qualità;
- il numero dei servizi igienici rispetta la normativa vigente;
- non esistono barriere architettoniche;
- l'edificio è dotato di ascensore.

Il Liceo è aperto alla soddisfazione di richieste d'utilizzo dei locali da parte di terzi. Il Dirigente Scolastico concede l'autorizzazione secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto e le norme fissate dall'Ente proprietario dell'Istituto.

## Parte Quarta

### PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Presentare reclami è un diritto riconosciuto a tutti gli utenti, siano essi studenti o genitori. I reclami degli utenti costituiscono un prezioso elemento conoscitivo per la valutazione del servizio. Inoltre essi costituiscono, nel loro insieme, una manifestazione delle esigenze degli utenti, che gli Organi collegiali della scuola devono tenere presente nella programmazione delle attività scolastiche.

Il reclamo può essere presentato:

- in forma scritta, tramite qualsiasi strumento di comunicazione;
- in forma orale, al Dirigente Scolastico, che è tenuto a prenderne nota.

I reclami anonimi non saranno tenuti in considerazione, poiché, per verificarne la fondatezza, il Dirigente non può disporre provvedimenti formali in assenza di responsabilità certe.

Il Dirigente Scolastico si impegna a:

- verificare la fondatezza di ogni reclamo;
- assumere celermente iniziative utili a far cessare i disservizi che ne hanno costituito l'oggetto;
- coinvolgere il personale scolastico interessato, perché intraprenda le azioni di propria diretta competenza;
- rispondere in modo circostanziato a chi lo ha proposto, entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Il Liceo Scientifico "E. Fermi" prevede strumenti di valutazione del servizio, nei suoi aspetti organizzativi, didattici e amministrativi, e del livello di soddisfazione degli utenti.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla suddetta valutazione, è effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente predisposti, rivolti all'utenza e al personale. I questionari che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Attraverso tale monitoraggio saranno evidenziati i punti di forza e di debolezza, al fine di mettere in atto eventuali modifiche e interventi migliorativi all'interno del Piano di Miglioramento, elaborato al termine di ogni anno scolastico, corollario del Rapporto di Autovalutazione, redatto secondo tempi e la normativa vigente.

Nel corrente anno scolastico gli utenti potranno accedere, attraverso il portale Scuola in Chiaro, anche al Bilancio Sociale, che illustra quanto attuato dal Liceo Scientifico "E. Fermi" nell'ultimo quinquennio sul piano della didattica e della gestione organizzativa nonché gli obiettivi raggiunti.

## Attuazione

Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi entrano in vigore dal momento della sua approvazione da parte dell'Organo competente e si applicano fino a quando non intervengano mutamenti organizzativi o disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi, in norme di legge o nelle direttive del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca.

F.to Il Dirigente Scolastico  
*Prof.ssa Giovanna Griseta*

F.to Il Presidente del Consiglio di Istituto  
*Dott. Giovanni Panuzzo*

## Sommario

Premessa e principi .....	1
Parte Prima - AREA EDUCATIVO/DIDATTICA .....	8
Parte Seconda - SERVIZI AMMINISTRATIVI .....	9
Parte Terza - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA .....	11
Parte Quarta - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO .....	13
Attuazione .....	14