



# Liceo Statale Marconi-Delpino



*Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"*  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

# CARTA DEI SERVIZI



## CARTA DEI SERVIZI

- In premessa (art.1-2)
- Principi fondamentali (art.3-8)
- PARTE I<sup>^</sup> : Area delle attività connesse al servizio educativo
  - Gli elementi caratterizzanti (art.9-14)  
Il P.O.F. (allegato n°1)  
La programmazione educativa e didattica (Documento della Classe (allegato n°2)  
Il contratto formativo (art.15)  
Regolamento di Istituto (allegato n°3) (art.16)
- PARTE II<sup>^</sup> : Area dei servizi amministrativi
  - Celerità delle procedure (art.17)
  - Trasparenza dei servizi (art.18)
  - Informatizzazione della segreteria (art.19)
  - Tempi di attesa (art.20)
  - Flessibilità degli orari d'Ufficio (art.21)
  - L'informazione : la comunicazione (art.22)
- PARTE III<sup>^</sup> : Igiene e sicurezza
  - Condizioni ambientali della scuola (art.23)
  - L'igiene dei locali (art.24)
  - La sicurezza (art.25)
  - Fattori qualità (art.26)
- PARTE IV<sup>^</sup> : Procedure dei reclami
  - Procedure dei reclami (art.27-30)
  - La valutazione del servizio scolastico (art.31-33)
- PARTE V<sup>^</sup>: Attuazione (art.34-36)



## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

**art.1** Il Liceo Scientifico " G. Marconi " con annessa sezione staccata Liceo Classico Statale " F. Delpino " considera finalità generali della propria azione educativa e formativa i principi di cui agli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione Italiana.

**art.2** La seguente **Carta dei servizi** fa inoltre propri i principi fondamentali, indicati nell'analogo dispositivo ministeriale, di uguaglianza e imparzialità (art.3), regolarità del servizio (art.4) accoglienza e integrazione (art.5), diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza (art.6), partecipazione, efficienza e trasparenza (art.7), libertà di insegnamento e aggiornamento del personale (art.8), garantendone la concreta attuazione con le disposizioni previste negli articoli successivi.

### Principi fondamentali

#### **art.3** Uguaglianza e imparzialità

La pari opportunità formativa verrà garantita attraverso la adozione di:

- a) criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che tengano conto delle esigenze degli studenti e delle loro famiglie, ma anche della necessità pedagogica di favorire l'accoglienza e il massimo di socializzazione possibile tra essi, nonché l'integrazione culturale tra studenti di religione, lingua, razza, etnia diverse;



- b) provvedimenti atti a garantire la piena fruizione dell'offerta formativa con borse di studio, fornitura gratuita di strumenti e materiali didattici (compatibilmente con le disponibilità finanziarie della scuola) agli studenti di condizioni socio-economiche disagiate, qualora non siano sufficienti i sussidi erogati dagli Enti locali competenti;
- c) stipula di convenzioni con U.S.L. ed Enti locali allo scopo di garantire assistenza igienico-sanitaria ad alunni con handicap fisico, ausili pedagogici ad alunni con handicap sensoriale;
- d) richiesta agli organi competenti di provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.

#### **art.4 Regolarità del servizio**

In presenza di conflitti sindacali o di agitazioni studentesche, oltre al rispetto delle norme di legge e contrattuali, l'Istituto si impegna a garantire:

- a) ampia e tempestiva informazione alle famiglie attraverso l'utilizzazione di diversi canali (albo dell'istituto, libretto scolastico dello studente) sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- b) i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza, specie in presenza di soggetti non autonomi per età o condizione fisica;
- c) mezzi organizzativi (disponibilità locali, microfoni, ecc...) e spazi operativi (assemblee d'istituto, di classe, ecc...) per favorire la partecipazione democratica e la responsabilizzazione degli studenti.



## **art.5 Accoglienza e integrazione**

La scuola assicura l'accoglienza degli alunni e dei genitori attraverso:

- a) iniziative atte a far conoscere strutture, forme organizzative, regolamento di Istituto, Progetto d'Istituto alle famiglie e a tutti gli alunni nuovi iscritti;
- b) iniziative atte a conoscere gli alunni nuovi iscritti attraverso test e questionari (sociologici, psicologici, socio-affettivi, cognitivi, culturali, ecc...), per impostare un'appropriata programmazione educativa e didattica annuale;
- c) la consegna (a richiesta e dietro rimborso del costo di duplicazione) di copia della Carta dei Servizi, del Progetto Educativo d'Istituto e della Programmazione didattica ed educativa d'Istituto;
- d) la fornitura di una bacheca genitori e di una bacheca alunni, per facilitare la circolazione delle notizie di comune interesse;
- e) iniziative di aggiornamento degli operatori, compatibilmente con le disponibilità di risorse finanziarie, sui temi del disagio giovanile, dell'educazione alla salute, alla legalità, alle pari opportunità e sulle problematiche connesse all'handicap;
- f) soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative agli studenti lavoratori, agli stranieri e ai degenti negli ospedali



## **art.6 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza.**

- a) L'Istituto garantisce criteri oggettivi nella individuazione degli aventi diritto alla frequenza in caso di eccedenza di domande di iscrizione e si impegna a prevenire e controllare la dispersione scolastica.
- b) Danno diritto di precedenza all'iscrizione, nel caso di eccedenza di domande, la residenza, il domicilio, la sede di lavoro di uno dei famigliari.
- c) L'Istituto assicura la realizzazione di iniziative, anche in collaborazione con soggetti esterni (U.S.L., équipes socio-psico-pedagogiche), tendenti a far conoscere la propria offerta formativa presso quelle famiglie i cui figli hanno abbandonato l'attività scolastica, anche al di fuori dell'obbligo.
- d) L'Istituto garantisce, nei confronti dei propri iscritti, forme di monitoraggio (specie nei primi mesi di attività), tendenti ad orientare, recuperare, integrare quanti incontrano difficoltà cognitive o di socializzazione, e conseguenti strategie didattiche mirate, elaborate dai consigli di classe.

## **art.7 Partecipazione, efficienza e trasparenza**

L'Istituto considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verranno pertanto garantiti, in conformità con l'art.21 della Costituzione.

- a) una consultazione di alunni e genitori, con poteri di proposta e di emendamento, anche tramite specifiche assemblee di classe e di istituto, sulla Carta dei servizi, sul Regolamento d'Istituto e sul P.O.F.;



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

- b) nella bacheca generale di Istituto, l'affissione in via permanente di: una copia del Regolamento di Istituto, della Carta dei servizi, del P.O.F. e dell'organigramma della Presidenza; l'elenco dei servizi igienici; le modalità di utilizzazione degli spazi esterni; il piano di evacuazione in caso di calamità. Verranno inoltre affissi per un minimo di dieci giorni gli atti del Consiglio di Istituto, del Collegio dei Docenti, della Giunta esecutiva, i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, culturali, ecc...), i programmi di attività extra scolastiche che rientrino nell'intervento di promozione culturale, sociale e civile che l'Istituto è tenuto a svolgere sul territorio;
- c) l'affissione nella bacheca del personale ATA in via permanente del testo con l'organigramma e le mansioni, gli ordini di servizio, le turnazioni, le attività di manutenzione, gli incarichi speciali (eventuale assistenza dei portatori di handicap, accompagnamento delle classi alla palestra e viceversa, eventuali servizi esterni alla scuola);
- d) l'affissione nella bacheca del personale docente dell'organigramma dei coordinatori di classe; dei direttori di laboratorio e di biblioteca; dei responsabili di dipartimento disciplinare e delle Commissioni del C.D.; l'elenco del personale docente con la materia insegnata; l'orario di servizio e delle lezioni; l'orario di ricevimento dei singoli docenti e quello delle disponibilità;
- e) l'affissione nella relativa bacheca dei comunicati delle organizzazioni sindacali delegate a rappresentare i dipendenti;
- f) l'affissione in bacheca di comunicazioni di studenti e di genitori o destinate agli stessi.



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

L'attività scolastica, in particolare nell'articolazione dell'orario di servizio di tutte le componenti interessate, è improntata a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa.

## **art.8 Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

- a) La libertà di insegnamento si realizza nel rispetto della personalità dell'alunno, attraverso un intervento coerente che contribuisca allo sviluppo armonico dell'individuo, garantendo altresì il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti nel piano di studi del liceo classico.
- b) L'esercizio della libertà di insegnamento si fonda sul presupposto della conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle problematiche educative e sul confronto collegiale con gli altri docenti.
- c) L'aggiornamento è un obbligo per l'amministrazione e un diritto-dovere per il docente.



## Parte I ^

### AREA DELLE ATTIVITÀ CONNESSE AL SERVIZIO EDUCATIVO

#### **Gli elementi caratterizzanti**

#### **art.9 La qualità dell'istruzione**

Il Liceo Scientifico " G. Marconi " con annessa sezione staccata Liceo Classico Statale " F. Delpino ", con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione attiva e consapevole di studenti, famiglie, istituzioni ed enti operanti sul territorio, è responsabile della qualità del progetto formativo e delle attività in esso previste (P.O.F.) e si impegna altresì a garantirne l'effettiva rispondenza alle esigenze degli alunni, assicurando il raggiungimento degli obiettivi cognitivi, operativi ed educativi richiesti dalla sua funzione istituzionale (Programmazione Educativa e Didattica).

#### **art.10 La continuità educativa**

Al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni, l'Istituto assicura la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, impegnandosi nei confronti dei nuovi iscritti:

- a favorire la conoscenza dell'ambiente scolastico e delle sue regole di funzionamento;
- a sollecitare una corretta relazionalità tra tutte le componenti;
- ad effettuare un tempestivo monitoraggio dei livelli di partenza;
- a rendere graduale e agevole il passaggio dalla pedagogia scolastica della tutela (scuola media inferiore) a quella dell'autonomia responsabile (scuola media superiore), grazie ad una preventiva informazione sul percorso formativo;



- a creare le condizioni perchè lo studente possa pervenire ad una efficace autovalutazione, sulla base della quale avviare un eventuale intervento di riorientamento verso le offerte formative alternative presenti sul territorio.

L'Istituto ha individuato ed elaborato gli strumenti per garantire la continuità attraverso l'accoglienza (per cui è allo studio un apposito Progetto)

## **art.11 Libri di testo e strumenti didattici**

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, da effettuarsi con il coinvolgimento della componente genitori e alunni, il Collegio docenti

assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa (con particolare riguardo agli obiettivi formativi istituzionalmente previsti) e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Una volta accertata la conformità dei testi alle suddette caratteristiche, la scelta verrà operata cercando di contenere il più possibile i costi che andranno a ricadere sulle famiglie.

L'elenco dei testi adottati è approvato dal Collegio Docenti ed è appeso alla bacheca dell'Istituto nella duplice stesura di elenco generale ed elenco per classe.

Per quanto concerne gli altri strumenti didattici, l'Istituto s'impegna ad acquistarli ed a conservarli in appositi laboratori a disposizione degli alunni sia durante le attività frontali sia per le attività parascolastiche, purchè debitamente programmate e seguite da personale docente dell'Istituto.



## **art.12    Compiti a casa**

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa ogni docente opera in coerenza con gli obiettivi formativi fissati dagli ordinamenti scolastici e con la programmazione didattica del Consiglio di Classe, evitando però di sottoporre gli alunni ad un carico eccessivo di lavoro.

## **art.13    Il rapporto docente-alunno**

Nell'esplicazione della loro attività gli insegnanti adottano i seguenti comportamenti comuni:

- favorire nell'alunno le capacità di relazione sia col docente sia nel gruppo dei pari;
- mantenere la massima trasparenza nella programmazione delle attività e delle verifiche;
- far conoscere agli studenti i criteri di valutazione sia prima che dopo la loro applicazione;
- favorire la partecipazione attiva degli alunni incoraggiando la fiducia nelle proprie possibilità e rispettando la specificità individuale del modo di apprendere;
- non demonizzare l'errore, ma accettarlo e utilizzarlo per modificare i comportamenti dell'allievo e per favorire un'autovalutazione consapevole;
- utilizzare metodologie e strumenti diversificati e funzionali agli obiettivi da raggiungere;
- correggere puntualmente gli elaborati scritti e utilizzare la correzione individuale e collettiva come momento formativo ;
- esigere la puntualità nell'esecuzione dei compiti;
- pretendere rispetto nei confronti di tutte le componenti di personale presente nella scuola, nei riguardi dell'edificio scolastico e dei suoi beni comuni (attrezzature, arredi, ecc...).



## **Art.14 Offerta del servizio formativo**

L'Istituto ispira alla massima trasparenza i contenuti della propria offerta e le modalità dell'erogazione del servizio.

Redige all'uopo ed allega alla presente Carta sia il piano annuale delle attività formative (P.O.F.: allegato n°1), sia il piano annuale delle modalità operative sei Consigli di Classe (Documento di Classe: allegato n°2), con i quali si propone di raggiungere le finalità e gli obiettivi definiti dal P.O.F. nonché il Regolamento di Istituto (allegato n°3).

Le attività inter-extra-parascolastiche, organizzate dal Liceo, devono concorrere alla formazione culturale ed umana dello studente.

Nella fase di organizzazione della stessa, gli organi collegiali competenti (Collegio Docenti e Consigli di Classe), in sede di programmazione, avranno cura di far sì che il complesso di tali iniziative non si sovrapponga alla normale attività didattica, ma si realizzi un armonico e produttivo equilibrio tra tempo "frontale" dedicato alle lezioni, impegno domestico dello studente, eventuale partecipazione alle varie attività offerte.

## **Art.15 Il 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, la classe, gli organi collegiali, i genitori, gli Enti esterni preposti e interessati al servizio scolastico.

Sulla base del contratto formativo, in coerenza con gli obiettivi definiti ai diversi livelli istituzionali



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

- l'allievo deve conoscere gli obiettivi didattici educativi, il percorso e le fasi del suo curriculum;
- il docente deve esprimere la propria offerta formativa, motivata dal proprio intervento didattico, esplicitare strategie, strumenti di verifica e criteri di valutazione;
- il genitore deve conoscere l'offerta formativa, esprimere pareri e proposte in merito, collaborare nell'attività.
- l'insegnante e l'alunno, pertanto, si impegnano nei seguenti ambiti:

## **a) DOCENTE:**

## **b) ALUNNO**

### **1) formativo**

### **1) partecipare alla formazione**

- |   |  |
|---|--|
| - definire gli obiettivi ;                                  |  |
| - fare acquisire le competenze e le conoscenze programmate; | - prestare attenzione alle spiegazioni;    |
| - far acquisire le abilità operative autonome ;             | - eseguire con puntualità i lavori a casa; |
| - rispettare i ritmi di apprendimento;                      | - porgere domande;                         |
| - armonizzare il carico di lavoro;                          | - adeguarsi al lavoro del gruppo classe;   |
| - stabilire scadenze;                                       | - portare gli strumenti didattici;         |
| - organizzare recuperi;                                     | - presentarsi alle attività programmate ;  |
| - predisporre strumenti alternativi;                        |  |



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- valutare con regolarità;</li><li>- valutare con trasparenza;</li><li>- valutare con imparzialità;</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>2) <b>accettare le valutazioni</b><ul style="list-style-type: none"><li>- non eludere le verifiche;</li><li>- non copiare;</li><li>- utilizzare la griglia comune;</li></ul></li></ul>             |
| <p><b>2) ambientale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- creare un clima di fiducia;</li></ul>  | <p><b>3) ambientale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- contribuire e collaborare nel mantenere il clima di fiducia;</li></ul>   |
| <p><b>3) interpersonale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rispettare gli orari;</li><li>- rispettare le opinioni;</li><li>- rispettare gli stili di apprendimento;</li><li>- rispettare le esigenze di ciascuno;</li></ul> | <p><b>4) interpersonale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rispettare gli orari;</li><li>- rispettare le opinioni;</li><li>- rispettare gli stili di apprendimento;</li><li>- rispettare le esigenze di ciascuno;</li></ul> |
| <p><b>4) valutativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sottoporre a bilancio il proprio operato ;</li></ul> <p>sottoporre a valutazione detto bilancio ;</p>  | <p><b>5) valutativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sottoporre a bilancio il proprio operato ;</li></ul> <p>sottoporre a valutazione detto bilancio ;</p>  |



## art.16 Il Regolamento di Istituto

Il R.d.I. del Liceo Scientifico " G. Marconi " con annessa sezione staccata Liceo Classico " F. Delpino " ordina il funzionamento degli OO CC della scuola; la vigilanza nella stessa su cose e persone; il comportamento organizzativo per quanto concerne la disciplina degli alunni, la loro puntualità, le giustificazioni e l'uso dei laboratori e delle attrezzature didattiche, biblioteca compresa.

Il testo è allegato alla presente Carta (allegato n°3).

## Parte II<sup>^</sup>

### AREA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il Liceo Scientifico Statale "G. Marconi" con annessa sezione staccata Liceo Classico Statale "F. Delpino" individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

## art.17

- a) **Celerita' delle procedure** = ogni pratica è svolta dal personale addetto in ordine prioritario tenendo conto sia della scadenza sia della comprovata urgenza.
- b) Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico:
  - entro 3 gg. lavorativi per i certificati di iscrizione e frequenza



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

- entro 5 gg. lavorativi per i certificati con votazione e/ogiudizi
  
- entro 7 gg. lavorativi per i certif. di servizio Docenti e ATA
  
- c) La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata "a vista" nei giorni previsti dal calendario delle iscrizioni, in orario mattutino, dalle 8.00 alle 13.00 , dal lunedì' al sabato.  
Sara' affisso all'Albo dell'Istituto il calendario con indicazione del periodo (dal.... al.....) e con specificazione dell'orario giorno per giorno.  
Saranno fatte recapitare alle Scuole Medie i moduli del Liceo per l'iscrizione alle classi prime, nonché l'elenco di tutti i documenti necessari all'iscrizione .
  
- d) La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande per quanto riguarda la verifica del titolo di studio, della completezza degli allegati richiesti (scelta religione cattolica, versamento tasse scolastiche, ecc...) e della corretta compilazione delle domande di iscrizione.  
Eventuali integrazioni di documenti o loro esatta compilazione saranno effettuate nel più breve tempo possibile a seconda dei singoli casi, cercando di arrecare il minore danno possibile agli altri utenti.
  
- e) Mandati e reversali di pagamento ai docenti e al personale della scuola saranno posti a disposizione degli interessati entro 15 giorni dalla delibera dell'organo competente.



**art.18** **Trasparenza** = a richiesta dell'utente viene rilasciata ricevuta dell'acquisizione del testo inviato dallo stesso.

L'utente che abbia interesse personale può accedere ai documenti su richiesta scritta, e potrà prendere visione degli atti preparatori necessari per la definizione di una pratica, per la tutela di situazione giuridicamente rilevante. Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato dell'istanza, il procedimento per l'accesso deve concludersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta al Capo d'Istituto.

**art.19** **Informatizzazione dei servizi di segreteria** = la quasi totalità delle pratiche amministrative è svolta con sistemi informatizzati.

L'effettuazione di alcune pratiche con sistemi manuali è dovuta a situazioni particolari per il fatto che l'archivio di questo liceo è di antica istituzione.

**art.20** **Orario di servizio** = La segreteria osserva un orario di servizio tutti i giorni dalle 7.30 alle 13.00 con copertura pomeridiana dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 16.30.

**art.21** **Flessibilità** degli orari dell'ufficio di segreteria.

Ai fini di un miglior servizio per il pubblico si può derogare dagli standard fissati, soltanto in senso favorevole per l'utenza, per migliorare la qualità del servizio.

**art.22** **L'informazione e la comunicazione**

a) Le comunicazioni al personale ed all'utenza devono essere fornite ai destinatari entro 24 ore dalla vidimazione dell'ufficio di Presidenza

b) L'Ufficio di Segreteria garantisce il seguente orario di apertura al pubblico: dalle 7.45 alle 8.45 e dalle 10.45 alle 12.00 di tutti i giorni.



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

- c) Il Preside riceve al Liceo Marconi il martedì - giovedì - sabato e al Liceo Delpino il lunedì - mercoledì - venerdì su appuntamento.
- d) Il centralino telefonico del Liceo Marconi è Tel. (0185) 36.30.57 Fax 32.51.87  
Il centralino telefonico del Liceo Delpino è Tel. (0185) 30.98.64 - 30.98.65.
- e) Presso l'ingresso sono presenti gli operatori scolastici per fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- f) Sono inoltre affissi nelle bacheche dei due plessi scolastici, a disposizione dell'utenza:
- orario docenti;
  - Organigramma degli organi collegiali (Consigli di Classe, Collegio Docenti, Giunta Esecutiva, Consiglio d'Istituto);
  - Organico del personale Docente e ATA;
  - Comunicazioni sindacali;
  - Albo d'Istituto per comunicazione a:
    - Docenti;
    - Alunni;
    - Genitori;
    - personale ATA.

La Carta dei Servizi, il P.O.F. e il Regolamento d'Istituto sono pubblicati all'Albo.



## Parte III ^

### art.23 Condizioni ambientali della scuola

L'Istituto è costituito dai seguenti plessi scolastici:

- a) LICEO SCIENTIFICO " G. MARCONI "  
Sede Centrale, Piazza del Popolo 14.

Elenco locali	superficie m <sup>2</sup>	volume m <sup>3</sup>	n° posti
n°9 aule ordinarie	381	1.196	192
n°5 aule speciali (fisica, chimica, informatica, disegno, audiovisivi)	297	932	180
n°1 laboratorio preparazione	49	153	
n°1 biblioteca	40	130	12
n°1 sala docenti	18	56	
n°1 palestra	345	2.70	177
n°2 spogliatoi	39	150	77
n°4 servizi igienici	60	198	12
n°1 servizi igienici handicappati	4	12	1
n°1 locale presidenza	20	65	
n°2 locali segreteria	67	219	



# Liceo Statale Marconi-Delpino



**Liceo Scientifico "G. Marconi" con annesso Liceo Classico e Socio-P. "F. Delpino"**  
Piazza del Popolo 14 • 16043 Chiavari (GE) • Tel. (0185) 36.30.57 • Fax (0185) 32.51.87 • C.F. 82004390108  
sito internet: [www.marconidelpino.it](http://www.marconidelpino.it) • e-mail: [licmarconidelpino@tin.it](mailto:licmarconidelpino@tin.it)

Succursale Istituto Assarotti, Via E. Millo 2.

Elenco locali	superficie m <sup>2</sup>	volume m <sup>3</sup>	n° posti
n°15 aule ordinarie	490	1.951	251
n°1 sala docenti	23	103	
n°6 servizi igienici	64	264	14
n°2 locali personale non docente	33	132	

b) **LICEO CLASSICO " F. DELPINO "**  
Via D. Gagliardo 7.

Elenco locali	superficie m <sup>2</sup>	volume m <sup>3</sup>	n° posti
n°17 aule ordinarie	725	4.426	398
n°3 aule speciali (mistilingue, informatica, aula polivalente)	151	680	71
n°1 sala docenti	16	102	
n°4 servizi igienici	70	350	11
n°1 locale adibito a Presidenza	28	174	
n°1 Segreteria			
n°1 locale adibito a centro stampa	7	42	

Succursale Istituto Maria Luigia, Via S. Chiara.

Elenco locali	superficie m <sup>2</sup>	volume m <sup>3</sup>	n° posti
n°18 aule ordinarie	312	1.341	160
n°1 aula disegno	80	344	41
n°1 aula audiovisivi	48	206	25
n°1 sala docenti	43	193	
n°3 servizi igienici	40	145	10
n°1 locali personale non docente	15	64	



## **art.24 L'igiene dei locali**

L'Istituto garantisce:

- a) la pulizia giornaliera di aule e laboratori e l'igiene dei servizi con interventi durante la giornata lavorativa, oltre che alla fine dell'attività giornaliera; l'orario interno del personale non docente con i turni per la effettuazione delle pulizie sarà affisso all'albo;
- b) lo stato di normale conservazione dell'edificio;
- c) la manutenzione e lo stato di conservazione degli arredi.

## **art.25 La sicurezza**

L'Istituto garantisce:

- a) stato di manutenzione e conservazione degli impianti elettrici;
- b) un piano di evacuazione in caso di calamità;
- c) l'organizzazione di adeguate forme di vigilanza degli operatori scolastici volte a tutelare la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico;
- d) la custodia del materiale didattico appartenente agli studenti durante la loro permanenza all'interno dell'edificio o della palestra;
- e) l'attivazione di un sistema di allarme a protezione dei locali.



## art.26 Fattori di qualità

L'Istituto ha individuato quali indicatori della qualità di un edificio i seguenti fattori:

- a) numero, dimensioni, arredi e dotazioni delle aule;
- b) numero, " " " dei laboratori;
- c) dimensioni, arredi e dotazioni della palestra;
- d) dimensioni e dotazione dell'aula di riproduzione;
- e) l'assenza di barriere architettoniche;
- f) l'esistenza di ascensore e/o montacarichi;
- g) l'esistenza di spazi esterni utilizzabili per l'utenza;
- h) manutenzione dei locali;
- i) manutenzione dell'impianto elettrico;
- l) manutenzione dell'impianto idraulico;
- m) uscite di sicurezza a norma di legge;
- n) presenza di un servizio di ristoro;
- o) conservazione e sicurezza dell'arredo;
- p) efficienza ed efficacia dell'impianto di riscaldamento;
- q) acustica e ventilazione dei locali;
- r) esistenza di un servizio antincendio;



- s) aula docenti;
- t) aula per i colloqui fra docenti e genitori;
- u) aula per attività gestite dagli studenti;
- v) aula di lettura biblioteca;
- z) aula di pronto soccorso.

La scuola si impegna a sensibilizzare l'Ente locale competente e le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni un adeguato confort nei locali dell'Istituto (isolamento acustico e termico) e la sicurezza sia all'interno dell'edificio scolastico sia nel circondario.

## **Parte IV ^ Procedura dei reclami e valutazione del servizio**

### **Procedura dei reclami**

**art.27** I reclami nei confronti di ogni dipendente e per ogni tipo di disservizio possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione .

**art.28** Il Capo di Istituto, dopo aver svolto ogni possibile indagine in merito al reclamo, risponde con celerità e comunque non oltre i 15 giorni dalla presentazione dell'istanza; egli inoltre si attiva sollecitamente per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



**art.29** Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il destinatario.

**art.30** Il Capo di Istituto formula annualmente una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti da sottoporre al Consiglio di Istituto.  
Tale relazione verrà inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.

## **Valutazione del servizio scolastico**

**art.31** Allo scopo di raccogliere elementi utili per una valutazione del servizio ispirata al principio dell'autodiagnosi e finalizzata alla programmazione, annualmente viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, agli studenti, al personale docente e non docente. Tali questionari saranno approvati dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto prima della distribuzione. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, prevederanno risposte graduate e possibilità di formulare specifiche proposte.

**art.32** Le domande contenute nei questionari saranno relative agli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio scolastico, per consentire una valutazione relativa a:

- contesto
- strutture
- processi
- organi collegiali
  
- competenze disciplinari
- competenze pedagogiche e metodologico - didattiche dei docenti
- competenze relazionali e gestionali
- prodotto



- art.33** L'Istituto, nella sua azione di monitoraggio, individua i seguenti fattori di qualità:
- a) grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico;
  - b) efficacia delle iniziative di recupero e sostegno e loro incidenza su eventuali abbandoni e insuccessi;
  - c) efficacia delle iniziative sull'orientamento scolastico, universitario e lavorativo;
  - d) livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento e riqualificazione professionale degli operatori;
  - e) tassi di utilizzazione di impianti, attrezzature, laboratori, patrimonio librario;
  - f) livelli di rispondenza della programmazione generale e di classe e capacità di adattamento degli organismi in itinere ad eventuali nuove esigenze;
  - g) capacità di utilizzazione piena delle risorse finanziarie nell'attuazione di specifici progetti;
  - h) efficienza della rete informativa interna (circolazione delle informazioni, distribuzione di circolari, ecc...).

Il Gruppo Qualità (10<sup>a</sup> Commissione del C.D.) indica le modalità di lavoro degli impegni assunti dalla Carta dei Servizi.

Saranno evidenziati in primo luogo obiettivi, risorse, tempi di realizzazione e modalità di sviluppo, cui seguirà la stesura di una programmazione dettagliata per individuare le principali fasi di lavoro.



La realizzazione di ogni fase sarà tenuta sotto continuo controllo, per apportare eventuali modifiche.

## **Parte V            Attuazione**

**art.34**    La presente Carta dei Servizi, prima dell'approvazione definitiva del Consiglio d'Istituto, verrà sottoposta alla attenzione delle Assemblee dei Genitori, degli Studenti, del personale ATA, del Collegio dei Docenti.

I suddetti organi avranno potere di proposta e di emendamento.

**art.35**    Il Consiglio di Istituto, anche dopo l'approvazione della Carta dei Servizi, del Regolamento di Istituto e del P.O.F., in presenza di proposta di emendamenti formulati dagli organi di cui all'articolo precedente, è tenuto a riunirsi, entro 15 giorni dalla notifica della proposta, e a pronunciarsi accogliendola o respingendola, con articolata motivazione.

**art.36**    Tutte le norme contenute nel testo definitivo della presente Carta dei Servizi sono vincolanti per operatori e utenti fino a nuove disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge o in successivi provvedimenti del Consiglio di Istituto.

**art.37**    Il Ministro della Istruzione, dell'Università e della Ricerca cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.