



Via Ligas s/n 09134 CAGLIARI
Telefono: 070/542853 Fax: 070/542706
Cod. fiscale 92139400920
www.liceoeuclidecagliari.gov.it

Carta dei Servizi Scolastici

Allegato al Piano Triennale dell'Offerta Formativa

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995



Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della scuola, nasce dall'esigenza di rafforzare la garanzia di libertà dell'istruzione e di qualità offerta dal servizio scolastico pubblico, così come previsto dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

Si tratta di un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato; diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione; procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

In particolare, la Carta del Liceo Euclide persegue due obiettivi fondamentali: la qualificazione dell'Offerta Formativa ed il miglioramento del rapporto tra i soggetti che vivono l'istituzione scolastica.

Gli strumenti per garantire e attuare tali presupposti sono :

a) Criteri trasparenti nella definizione e composizione delle classi:

- il principio per cui in ciascuna classe deve essere presente in modo equilibrato l'intera gamma dei giudizi di Licenza Media;
- la scelta della sperimentazione della settimana corta espressa dalla famiglia e dallo studente;
- una distribuzione equilibrata tra ragazze e ragazzi;
- eventuali altre esigenze espresse dalla famiglia.

b) Servizi e risorse strutturali che non solo valorizzano l'offerta, ma rappresentano anche strumenti preziosi per assicurare agli studenti pari opportunità di apprendimento e di conoscenza.

L'Istituto è dotato delle seguenti attrezzature didattiche:

Rete di cablaggio di tutti i locali della scuola

LIM in tutte le aule con computer e videoproiettore

Laboratorio linguistico multimediale con scanner, stampanti laser e inkjet, collegamento a Internet

Aula magna con circa duecento posti e dotazioni tecnologiche per conferenze e proiezioni

Laboratori multimediali di informatica con sistema di proiezione

Laboratori scientifici per Fisica, Chimica e Scienze predisposto per l'integrazione delle scienze sperimentali

Laboratori mobili

Computer portatili

Videocamera; macchina fotografica digitale; palco praticabile di 32 metri quadri per rappresentazioni di vario tipo con la struttura per reggere i fari

Biblioteca

Palestre per le attività sportive

- c) Eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura della scuola è pienamente accessibile da parte dei soggetti diversamente abili.
- d) Attività di sostegno e recupero finalizzate a prevenire e/o risolvere l'insuccesso scolastico.
- e) Iniziative didattiche e culturali che sviluppano l'educazione interculturale e la formazione del cittadino europeo.

Uguaglianza

I principi fondamentali dell'azione educativa del Liceo Euclide sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità. All'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, di opinioni politiche. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno.

Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio; favorisce l'accoglienza e l'inserimento degli studenti, con particolare riguardo alle classi prime e alle situazioni di disagio scolastico, attraverso i seguenti strumenti :

- Incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime;
- Progetto Accoglienza " nuovi iscritti". Nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola;
- Accoglienza per gli allievi che provengono da altri istituti superiori della città e della provincia per favorire l'integrazione e l'inserimento nella nuova classe;
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà.

Per gli studenti della terza media vengono organizzati incontri di presentazione della scuola e attività di visita e partecipazione alle lezioni del nostro istituto. Alle famiglie degli iscritti viene consegnata copia della sintesi del PTOF, mentre i ragazzi, insieme a genitori e alla scuola, firmano il Patto educativo di corresponsabilità.

La scuola promuove iniziative specifiche al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano. La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

Comunicazioni a studenti e famiglie

Il Liceo è una scuola superiore: le comunicazioni sono quindi di regola affidate agli studenti stessi. Gli studenti sono responsabili della comunicazione alle famiglie delle notizie apprese tramite circolari lette in classe dai docenti. L'avvenuta comunicazione viene segnalata sul Registro elettronico. Le circolari sono inoltre regolarmente pubblicate sul sito della scuola.

Le date delle riunioni del Consiglio di Classe aperte alla componente alunni e genitori vengono comunicate in classe tramite un invito scritto consegnato ai Rappresentanti di classe e agli studenti figli dei genitori dei Rappresentanti di

classe. La scuola si impegna a tale comunicazione con un congruo anticipo (minimo cinque giorni).

Ogni insegnante è disponibile ad eventuali incontri diretti con i genitori previo appuntamento.

All'inizio dell'anno, il piano di lavoro di ciascun insegnante viene comunicato agli studenti. Alla fine dell'anno, gli insegnanti, sulla base del piano di lavoro iniziale e del lavoro svolto, ricostruiscono il percorso seguito. Copia di tale percorso/programma svolto viene controfirmata dagli studenti della classe e resta agli atti ufficiali della scuola. Se ne può richiedere copia in segreteria. Tutti i programmi svolti sono inoltre pubblicati regolarmente sul sito della scuola.

Sempre all'inizio dell'anno, viene illustrato il Regolamento dell'Istituto, lo Statuto dei Diritti e dei Doveri delle Studentesse e degli Studenti e il Patto di corresponsabilità..

Attraverso il sito web del Liceo www.liceoeuclidecagliari.gov.it è possibile prendere visione di tutte le informazioni utili relative alla vita della Scuola.

Regolarità del servizio scolastico

- La scuola controlla la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate) che viene comunicata tempestivamente alle famiglie anche attraverso il servizio *scuola.next*
- Il servizio di vigilanza è garantito in orario scolastico dal personale docente e non docente nell'ambito delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro
- In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie
- In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie

Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola in collaborazione con gli EE. LL. garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni all'inizio e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

Diritto di scelta, obbligo scolastico, frequenza

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza.

Partecipazione, efficienza, e trasparenza

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata,

nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra - scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con l'Ente Locale competente e nei limiti della normativa vigente. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Piano triennale dell'Offerta Formativa, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica. Il diritto di accesso alla documentazione scolastica e La garanzia di trasparenza sono garantiti conformemente alla normativa recentemente integrata e corretta dal DLSG 97/2016.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative, degli obiettivi di quanto stabilito e delineato nel DPR 89/2010 *Regolamento recante revisione dell'assetto ordinamentale, organizzativo e didattico dei licei a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133*; Decreto Interministeriale 211 del 7 ottobre 2010 *Indicazioni Nazionali riguardanti gli obiettivi specifici di apprendimento concernenti le attività e gli insegnamenti compresi nei piani degli studi previsti per i percorsi liceali di cui all'articolo 10, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 89, in relazione all'articolo 2, commi 1 e 3, del medesimo regolamento*, nel PECUP (Profilo educativo, culturale e professionale) dello studente a conclusione del II Ciclo del sistema educativo di istruzione e formazione per i Licei (Allegato "A" al DPR 89/2010); nei *Quadri Orari* (Allegato "B" al DPR 89/2010) e nel curricolo di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti. La recente normativa ha introdotto il Piano di Formazione Nazionale (*Decreto prot.797 del 19 ottobre 2016 e note ministeriali del 7 gennaio 2017 e 6 marzo 2017*), sulla base delle quali l'istituto ha promosso delle attività di valorizzazione delle competenze dei docenti e dell'esercizio della libertà d'insegnamento. L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione. Tutti i docenti che operano nella classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

Parte I – area didattica

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni.

La Scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *identità* e delle finalità della scuola, anche in risposta alle esigenze emerse dalle famiglie.

La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa nell'arco del quinquennio, al fine di

promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni e la valorizzazione delle loro attitudini.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica, tenendo presente la necessità di rispettare i tempi di studio degli alunni.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento anche emotivo, nel rispetto del regolamento di istituto e dello *Statuto delle studentesse e degli studenti (DPR 249/98 come modificato dal DPR 235/2007)*.

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

A) Piano Triennale Dell'offerta Formativa (Ptof)

Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Come disciplinato dalla Legge 107/2015, comma 14, avrà valenza triennale con possibilità di aggiornamento annuale; il PTOF si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto, con l'Atto di Indirizzo e con il Piano di Miglioramento.

Il PTOF viene pubblicato mediante affissione all'albo di istituto; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web della scuola.

B) Regolamento di Istituto

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a:

- organi collegiali;
- vigilanza sugli alunni;
- comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni;
- regolamento di disciplina;
- uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- conservazione delle strutture e delle dotazioni;
- assemblee di istituto;
- organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

C) Programmazione Didattica

La programmazione didattica, elaborata collegialmente dagli insegnanti della classe, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF. La stessa è poi oggetto di verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La programmazione didattica viene redatta, di norma entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'ufficio di segreteria e presso ogni classe. Gli interessati possono prenderne visione nelle sedi indicate.

D) Patto Educativo di Corresponsabilità (Dpr n. 235 Del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola promuove iniziative di accoglienza, generalmente nel mese di settembre, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello *Statuto delle Studentesse e degli Studenti*, del *Piano dell'Offerta Formativa*, del *Regolamento di Istituto* e del *Patto Educativo di Corresponsabilità*.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascuno soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise.

Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo.

Gli insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico).

Sulla base di tale patto educativo

l'alunno deve:

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

il docente deve:

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

il genitore deve:

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

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'atto dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il *Patto Educativo di Corresponsabilità*.

Parte II – servizi amministrativi

L'Istituto ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:

- Celerità delle procedure
- Trasparenza

- Informatizzazione dei servizi di segreteria
- Tempi contenuti di attesa agli sportelli
- Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico

Sono pertanto individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:

- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di 3 giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di 5 giorni per quelli con votazioni per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti il termine per il rilascio viene previsto in 7 giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati ecc.); per la richiesta di certificati storici il termine di consegna è di 30 giorni.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicizzazione dei risultati finali ed entro tre giorni dalla richiesta.
- I documenti di valutazione degli alunni (singoli voti, pagelle, giudizi), sono visibili on-line, attraverso l'accesso riservato ai genitori al registro elettronico.
- I certificati di servizio ordinario per il personale ATA e per i docenti sono consegnati entro sette giorni; quelli storici entro 30 giorni.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, e precisamente:
il Lunedì, il Mercoledì, il Venerdì e il Sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,00;
il Martedì e il Giovedì dalle 15,00 alle 17,00.
Per casi particolari il pubblico potrà essere ricevuto negli orari non previsti, solo dopo che il personale di segreteria ne avrà valutato l'effettiva necessità.
- L'ufficio di Dirigenza riceve il pubblico su appuntamento da concordare telefonicamente.
- I Collaboratori del Dirigente Scolastico ricevono di mattina per le giustificazioni, entrate in ritardo e uscite anticipate degli alunni; sono a disposizione anche per quanto concerne autorizzazioni assemblee di classe e d'istituto, uscite sul territorio etc.; inoltre, ricevono i docenti per comunicazioni relative ad assenze, permessi, ferie, recuperi, etc., secondo l'orario affisso in bacheca.
- Il Direttore S.G.A. riceve dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.
- La scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.

La scuola utilizza il sito web ai fini dell'informazione, in particolare sono assicurati:

- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario delle classi);

- Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
- Albi d'Istituto.

Sul sito web sono inoltre disponibili i seguenti spazi:

- News;
- Comunicazioni agli studenti;
- Comunicazioni ai genitori;
- Area riservata al personale docente ed A.T.A.

Il Liceo Euclide garantisce per tutti e due i plessi la presenza, presso l'ingresso e presso gli uffici, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce:

- celerità delle procedure
- informazione e trasparenza degli atti amministrativi
- cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza
- tutela della privacy

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

Segreteria didattica

L'ufficio è a disposizione dell'utenza per quanto riguarda:

- Iscrizioni
- Libri di testo
- Elenchi classi
- Assenze degli alunni
- Rilascio certificati e diplomi

Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile anche tramite sito web sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione.

Libri di testo: un docente referente con la collaborazione del personale ATA predisporre gli elenchi e la consegna dei libri in comodato d'uso.

Assenze degli alunni: è possibile giustificare le assenze dei propri figli in modalità digitale on-line.

Rilascio di documenti: le certificazioni attinenti agli alunni o nulla osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti, gli attestati, i diplomi sono consegnati - previa richiesta - dai docenti incaricati agli interessati.

I documenti di valutazione degli alunni, se richiesto, sono illustrati e consegnati ai genitori.

Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.

Segreteria amministrativa

L'ufficio è a disposizione dei docenti e del personale A.T.A. per quanto riguarda:

- Certificati di servizio
- Pratiche pensionistiche
- Graduatorie interne d'istituto e gestione supplenze
- Pratiche di ferie, permessi, congedi e ricostruzione carriera
- Protocollo e Contabilità

Modalità informative

L'Istituto assicura spazi ben visibili adibiti alle informazioni per garantire la trasparenza amministrativa:

- Organigramma
- Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario con indicazione degli orari di servizio
- Albo dei Consiglio di Istituto
- Albo sindacale
- Sito web d'istituto www.liceoeuclidecagliari.gov.it
- Curricoli, progetti.

Parte III – condizioni ambientali

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge).

In tutto l'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (Piano di Evacuazione). E' presente un Responsabile per il Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) a norma del D.Lgs. 81/2008, e sono predisposti tutti i documenti relativi alla sicurezza a norma dello stesso decreto e dei DD.MM. 26/08/1992 e 10/03/1998. E' stato nominato un insegnante rappresentante per la sicurezza dei lavoratori (RLS).

Parte IV – procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonica, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Dirigente Scolastico. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora questo non fosse di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. I reclami anonimi non sono presi in considerazione salvo che non siano circostanziati. Il Dirigente Scolastico informa annualmente al Consiglio di Istituto una relazione analitica con i reclami di argomento non riservato e con i successivi provvedimenti assunti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto è tenuto a elaborare un percorso di autovalutazione con l'elaborazione di un Rapporto di Autovalutazione (RAV) cui segue un Piano di Miglioramento (PdM) con un ciclo triennale di analisi interna. I documenti sono pubblici.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio di Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative. Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola - utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dal Liceo Classico Scientifico Euclide.