

*LICEO SCIENTIFICO STATALE
"PAOLO FRISI"
MONZA*

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Liceo Scientifico "P. Frisi" di Monza ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34 della Costituzione italiana.

ARTICOLO 1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

1.1 Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

1.2 Per quanto riguarda l'assegnazione degli alunni alle classi vengono seguiti criteri di assoluta imparzialità e trasparenza.

Tutte le classi, ivi comprese quelle sperimentali, hanno lo stesso numero di alunni e viene prestata attenzione ad un'equa distribuzione dei maschi e delle femmine.

Le classi vengono formate dal Dirigente Scolastico secondo i criteri generali stabiliti annualmente dal Consiglio di Istituto e le proposte presentate annualmente dal Collegio dei docenti.

L'assegnazione delle classi alla succursale avviene a rotazione, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio di Istituto.

I principi generali dell'assegnazione dei docenti alle classi sono fissati dal Consiglio di Istituto. Nei limiti del possibile si assegnano docenti titolari anche ai corsi di nuova istituzione.

1.3 Si cura che la scelta se avvalersi o meno dell'insegnamento della religione cattolica possa avvenire senza alcuna forma di discriminazione, predisponendo all'evenienza e se possibile) progetti didattici alternativi di pari dignità culturale.

1.4 Per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri, si provvede affinché le differenze linguistiche non costituiscano elemento di discriminazione. Il Piano dell'offerta formativa (P.O.F.) del Liceo prevede un "Progetto integrazione alunni stranieri".

ARTICOLO 2 REGOLARITA' DEL SERVIZIO

2.1 La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno di tutte le istituzioni collegate, 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.

2.2 In presenza di conflitti sindacali la scuola provvede a comunicare tempestivamente alle famiglie le modalità di funzionamento del servizio scolastico. La partecipazione dei docenti alle assemblee sindacali viene comunicata alle famiglie, tramite diario, dalla Presidenza.

ARTICOLO 3 ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1 La scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli allievi, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di difficoltà, ivi comprese quelle previste dalla legge 104/92. Il P.O.F. del Liceo prevede un "Progetto accoglienza" ed un "Progetto integrazione alunni portatori di handicap".

3.2 Per questo scopo la scuola organizza, prima delle iscrizioni, incontri di presentazione e orientamento presso le Scuole medie e un giorno di apertura dell'Istituto per presentare a genitori e studenti l'organizzazione didattica, le strutture ed il funzionamento della scuola. Il P.O.F. del Liceo prevede adeguate attività di "orientamento in entrata".

3.3 La scuola si impegna a favorire ogni informazione a genitori e studenti, nei primi mesi di scuola, per presentare la programmazione dei Consigli di classe comprensiva degli obiettivi disciplinari e dei criteri di valutazione.

3.4 Si organizzano incontri con gli studenti delle classi prime, nelle prime settimane di scuola, per far conoscere le strutture, i regolamenti, le attività extra-curricolari e il C.I.C (secondo quanto recita il P.O.F. del Liceo nel citato "Progetto accoglienza").

3.5 Per gli studenti stranieri la Presidenza prende contatto con il Consolato per ottenere informazioni sui piani di studio vigenti nei paesi di origine. Per quanto riguarda l'attività didattica il Consiglio di classe attua le più adeguate strategie per potenziare l'insegnamento della lingua italiana, strumento indispensabile per l'integrazione e la partecipazione. Inoltre opera in modo da valorizzare il patrimonio culturale dell'allievo, visto come occasione di confronto (secondo quanto recita il P.O.F. del Liceo nel citato "Progetto integrazione alunni stranieri").

3.6 Nello svolgimento della propria attività ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti dello studente.

ARTICOLO 4 DIRITTO DI SCELTA E FREQUENZA

4.1 La famiglia ha facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande va comunque considerato il criterio della territorialità.

4.2 Le iscrizioni ai corsi con sperimentazioni parziali di ordinamento (P.N.I. e seconda lingua straniera) avvengono solo su richiesta degli interessati. In caso di eccedenza di domande si fa riferimento ai criteri per la formazione classi.

4.3 All'atto dell'iscrizione viene consegnato a ciascuno studente, tramite un genitore o chi ne fa le veci che deve depositare la firma, un libretto delle giustificazioni delle assenze personalizzato e di esclusiva dotazione del Liceo Scientifico "P. Frisi", contenente le modalità di utilizzo.

4.4 Assenze, ritardi e uscite anticipate devono essere giustificate secondo le modalità previste dal Regolamento di Istituto.

4.5 Particolare attenzione viene prestata da parte del Consiglio di classe al controllo della regolarità della frequenza di singoli studenti.

4.6 La scuola si impegna a segnalare tempestivamente alle famiglie eventuali irregolarità nelle giustificazioni o assenze troppo frequenti o prolungate, secondo quanto prescrive il Regolamento di Istituto.

ARTICOLO 5 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 Partecipazione

5.1.1 Istituzioni, personale, genitori e studenti sono protagonisti dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard di qualità generali del servizio.

5.1.2 Ai genitori sono garantite le condizioni per poter interagire in modo efficace e corretto con i docenti e i non docenti, all'interno della scuola, nel rispetto dei reciproci ruoli.

5.1.3 I rappresentanti dei genitori e degli studenti possono esprimere un "Comitato genitori" e un "Comitato studenti", nella persona dei rappresentanti eletti nei Consigli di classe, i quali studiano e discutono sulla problematica educativa, stimolano una sempre più vasta partecipazione attiva ai problemi della scuola da parte delle due componenti.

5.1.4 Il Dirigente Scolastico convoca i Consigli di classe, nel numero previsto annualmente dalla programmazione del Collegio dei docenti per trattare questioni di competenza degli stessi, ivi compresa l'esposizione e la verifica della programmazione didattica, delle scelte e degli interventi educativi.

5.1.5 Ogni docente riceve i genitori per un'ora alla settimana da ottobre fino a un mese prima del termine delle lezioni, con interruzione durante i giorni di scrutinio del primo quadrimestre. L'orario viene comunicato alle famiglie tramite comunicazione scritta indirizzata dal Dirigente Scolastico ai genitori e affidata agli studenti per la consegna. Un avviso permanente è affisso in bacheca. La scuola comunque, per venire incontro a reali esigenze delle famiglie, si attiva per favorire i colloqui con i genitori anche in altri orari antimeridiani.

5.1.6 L'istituzione scolastica si impegna a promuovere e a favorire attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico, nei limiti dell'orario di lavoro del personale, la cui presenza è necessaria per la realizzazione delle predette attività.

5.2 Efficienza

L'orario di servizio di tutte le componenti si basa su criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

5.3 Trasparenza

5.3.1 Viene mantenuto affisso permanentemente il funzionigramma dell'intero Liceo.

5.3.2 Vengono mantenuti affissi per un minimo di 10 giorni copia dei verbali delle sedute del Consiglio di Istituto, le delibere del Collegio dei docenti che abbiano rilievo per l'utenza e i servizi offerti alla scuola da soggetti esterni (iniziative sportive, teatrali, di orientamento, ecc.).

Dietro richiesta vengono rilasciate copie dei verbali dei Consigli di classe, entro i limiti imposti dalle norme di legge.

5.3.3 Vengono predisposte le seguenti bacheche:

- bacheca del personale non docente contenente il funzionigramma, le mansioni contrattuali e gli orari di servizio, aggiornata mensilmente;
- bacheca del personale docente contenente il funzionigramma, l'orario del ricevimento dei parenti, l'orario delle lezioni e quello delle disponibilità per le supplenze;
- bacheca sindacale;
- bacheca dei genitori;
- bacheca degli studenti.

5.3.4 Nel caso di ripartizione dell'anno scolastico in quadrimestri, gli insegnanti compilano, a metà quadrimestre, una scheda informativa sulla situazione scolastica di ciascuno studente. Una copia della scheda viene consegnata ai genitori, che la restituiranno dopo avervi apposto una firma a conferma della presa visione.

ARTICOLO 6

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO

6.1 Libertà di insegnamento

6.1.1 Nella programmazione didattica sono coniugati la libertà di insegnamento dei docenti, il pluralismo culturale e la libertà di coscienza morale e civile degli studenti.

6.1.2 I docenti, nel rispetto del diritto all'istruzione degli studenti e delle proprie libertà individuali, esplicitano la loro libertà di insegnamento attraverso progetti culturali, metodologie e strategie operative, finalizzati alla realizzazione del P.O.F. del Liceo.

6.1.3 Gli studenti hanno diritto alla tutela della propria libertà di apprendimento, cioè della realizzazione delle proprie potenzialità di crescita culturale, intellettuale ed umana. Ogni studente ha diritto ad essere educato ai valori di libertà, pluralismo, solidarietà, convivenza domestica, tolleranza culturale, attraverso un insegnamento ispirato ai valori costituzionali ed esercitato nel rispetto della personalità dell'allievo e del suo sviluppo personale, civico e professionale.

6.2 Aggiornamento

Il Collegio dei docenti favorisce l'aggiornamento dei docenti, esaminandone ed approvandone ogni anno il piano.

ARTICOLO 7

AREA DIDATTICA

7.1 Collegio dei docenti

7.1.1 Il Collegio dei docenti, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle

istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali, così come declinate nel P.O.F. del Liceo.

7.1.2 Nella scuola operano su progetti trasversali Commissioni e docenti con specifici incarichi strumentali alla realizzazione del P.O.F. espressi dal Collegio dei docenti. Tenuto conto della disponibilità finanziaria accertata dal Consiglio di Istituto, la contrattazione decentrata a livello di istituzione scolastica stabilisce annualmente il monte ore assegnato a ciascuna commissione e a ciascun incaricato, valutando le esigenze prioritarie del Liceo.

Ogni commissione è presieduta da un responsabile, nominato dal Dirigente Scolastico.

7.1.3 Il Collegio dei docenti affida alle riunioni dei docenti per materia l'individuazione delle linee generali di programmazione didattica, degli obiettivi, dei saperi minimi, degli strumenti e dei criteri di valutazione.

Tali riunioni per materia propongono anche gli acquisti ordinari e straordinari e predispongono gli adempimenti preliminari per l'adozione dei libri di testo; esse al loro interno si confrontano sull'attuazione della programmazione didattica disciplinare.

7.1.4 I lavori delle commissioni, dei docenti incaricati, dei coordinamenti per materia rifluiscono nel Collegio dei docenti che elabora annualmente il P.O.F. del Liceo in vista dell'adozione a cura del Consiglio di Istituto.

7.2 Continuità educativa

7.2.1 La scuola individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi di istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi.

7.2.2 La scuola promuove un progetto di orientamento degli studenti di terza media, che prevede anche un raccordo didattico tra insegnanti di Scuola Media e insegnanti del biennio del Liceo (secondo quanto recita il P.O.F. del Liceo nelle citate attività di "orientamento in entrata").

7.2.3 La scuola organizza attività di recupero e sostegno durante l'anno per gli studenti in difficoltà e, se del caso, per gli studenti provenienti da altre scuole o da altre sezioni, anche al fine di permettere loro di individuare le strategie più idonee al superamento delle carenze. Il P.O.F. del Liceo prevede un "Progetto IDEI".

7.2.4 La scuola, in collaborazione con gli organi scolastici territoriali e con altri enti, promuove e organizza attività di orientamento per la scelta della facoltà universitaria. Il P.O.F. del Liceo prevede adeguate attività di "orientamento in uscita".

7.2.5 La scuola assegna all'inizio di ogni anno scolastico una Borsa di studio, intitolata alla Preside Angela Maria Amirante, al migliore studente delle classi quarte dell'anno precedente, che ne abbia fatto richiesta. Il P.O.F. del Liceo ne contempla anch'esso l'assegnazione annuale.

7.3 Materiali didattici

7.3.1 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criterio di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi. Si terrà anche in debito conto il rapporto qualità/prezzo e, per le classi 1^a, il rispetto del tetto di spesa eventualmente fissato dalla circolare annuale del MIUR sui libri di testo.

7.3.2 Le proposte di acquisto delle strumentazioni didattiche vengono presentate al Consiglio di Istituto dai coordinamenti per materia o dal Collegio dei docenti.

7.3.3 Per la scelta dei libri di testo i docenti, tenuto conto degli obiettivi formativi, valutano i pareri espressi dall'utenza nei Consigli di classe appositamente convocati per classi parallele in seduta congiunta, dopo che genitori e studenti hanno potuto prendere visione dei nuovi testi, proposti dagli insegnanti, depositati in biblioteca con un congruo anticipo.

7.4 Lavoro a casa e verifiche

7.4.1 Nella assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con il P.O.F. e con la programmazione didattica del Consiglio di classe e dei coordinamenti per materia, tenendo presente la necessità che il carico complessivo giornaliero di lavoro rispetti razionali tempi di studio degli alunni.

7.4.2 Le verifiche in classe possono essere effettuate al fine di controllare l'andamento del processo di apprendimento e di realizzare eventuali interventi di sostegno e recupero, o possono essere effettuate al termine di una o più unità didattiche (per valutare il livello di preparazione raggiunto, il conseguimento di competenze e abilità e per verificare il grado di efficacia del percorso didattico progettato e realizzato). Ha carattere di verifica sia la prova scritta (valida per lo scritto o per l'orale), sia l'interrogazione orale individuale.

7.4.3 Le verifiche rispondono ai seguenti criteri:

- coerenza della tipologia e del livello delle prove con il programma effettivamente svolto in classe;
- adeguata distribuzione delle prove nel corso dell'anno scolastico;
- diversificazione della tipologia delle prove, ove possibile.

7.4.4 Tutte le verifiche scritte sono programmate con anticipo.

7.4.5 La riconsegna e correzione della verifica scritta avviene sicuramente prima di una nuova verifica.

7.4.6 Per le discipline con voto orale, le verifiche scritte possono affiancare, ma non sostituire completamente, le prove orali, benché se ne riconosca la validità.

7.4.7 Alle riunioni per materia è affidato il compito di proporre al Collegio dei docenti il numero minimo e la tipologia delle prove per ogni disciplina, tenendo conto delle caratteristiche di questa e delle ore settimanali di insegnamento.

7.4.8 E' affidata alla programmazione del Consiglio di classe la distribuzione delle verifiche, al fine di evitarne eccessive concentrazioni in una stessa settimana.

7.4.9 Gli esiti delle verifiche orali sono tempestivamente comunicati agli studenti con adeguata motivazione. Per quanto riguarda le prove scritte, gli studenti possono richiedere, secondo le modalità stabilite dagli organi competenti, fotocopia del proprio elaborato corretto.

7.5 Rapporto con gli alunni

7.5.1 Nel rapporto con gli studenti i docenti si pongono in modo pacato e disponibile. Il rapporto allievo-docente deve essere fondato sul reciproco rispetto e collaborazione.

7.5.2 Ogni anno vengono programmati specifici progetti, atti a garantire il "benessere" a scuola, l'educazione alla salute e il rispetto dell'ambiente.

7.5.3 All'interno della scuola opera il Centro di Informazione e Consulenza (C.I.C.), la cui attività è finalizzata a rendere gli studenti protagonisti, sollecitandone la progettualità e la produzione creativa.

7.6 Programmazione didattica e organizzativa

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

- Regolamento di Istituto;
- Piano dell'offerta formativa.

7.6.2 La programmazione e il percorso didattico e formativo vengono presentati all'utenza durante un Consiglio di classe di inizio d'anno e messi a disposizione di allievi e genitori nei tempi previsti dalla legge.

7.6.3 Il P.O.F. è la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola. Esso coinvolge tutte le componenti della scuola.

Sulla base di esso, la scuola garantisce che gli allievi devono conoscere:

- gli obiettivi didattici ed educativi del curriculum della classe;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del curriculum.

ARTICOLO 8 SERVIZI AMMINISTRATIVI

8.1 Fattori di qualità

8.1.1 La scuola individua, garantendone l'osservanza ed il rispetto, come fattori di qualità dei servizi amministrativi la celerità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza.

8.1.2 Il rilascio di qualsiasi documento avviene con celerità e comunque entro un massimo di tre giorni lavorativi.

8.1.3 La distribuzione dei moduli di iscrizione viene effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

8.1.4 Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma vengono consegnati "a vista" a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

8.1.5 I documenti di valutazione degli alunni del primo quadrimestre sono consegnati agli studenti direttamente dal Dirigente Scolastico o da un docente delegato entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio. Le valutazioni finali vengono pubblicate all'albo entro il termine previsto annualmente dal calendario scolastico.

8.1.6 I servizi di segreteria sono in fase di informatizzazione e si promuove l'aggiornamento del personale.

8.1.7 La scuola assicura spazi ben visibili adibiti alla pubblicizzazione degli organici del personale, degli orari e degli standard di qualità.

8.2 Ricevimento dell'utenza

8.2.1 Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

8.2.2 Segreteria didattica ed amministrativa ricevono il pubblico (studenti, genitori e docenti) dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e il sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Nei giorni del mercoledì e del venerdì gli uffici ricevono anche nel pomeriggio, dalle ore 14.15 alle ore 15.15. I docenti in servizio e gli alunni frequentanti possono accedere alla segreteria didattica anche durante l'intervallo.

8.2.3 Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico, sia in orario antimeridiano (all'occorrenza).

8.3 Identificazione del personale

8.3.1 Gli operatori scolastici indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile e per l'intero orario di lavoro.

8.3.2 Ogni operatore dichiara le proprie generalità quando risponde al telefono.

8.3.3. Ogni operatore del settore amministrativo contrassegna con una sigla di identificazione la corrispondenza in partenza da lui protocollata e composta per la firma da parte del Dirigente Scolastico.

8.4 Informazione

8.4.1 La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione. In particolare vengono esposti:

- organigramma e orari di lavoro del personale docente e ATA
- graduatorie interne dei supplenti
- contratti del personale a tempo determinato
- elenchi dei libri di testo
- organici e atti degli organi collegiali

8.4.2 Gli utenti possono richiedere copie della documentazione, con domanda scritta e secondo la normativa vigente. Eventuali spese di duplicazione degli atti sono a carico del richiedente.

ARTICOLO 9 CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

9.1 Igiene e sicurezza

9.1.1 L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

9.1.2 Le Amministrazioni locali hanno provveduto alla maggior parte dei lavori di adeguamento alle norme e alle leggi concernenti la sicurezza sui posti di lavoro. Con l'ultimazione di essi, prevedibile in tempi brevi, il Liceo entrerà in possesso delle certificazioni previste.

9.1.3 La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di mantenere in efficienza e in sicurezza le strutture interne ed esterne con la dovuta massima igiene in tutti gli ambienti.

9.2 Fattori di qualità

9.2.1 La scuola è dotata dei seguenti spazi (pressoché completamente adeguati agli standard previsti dalla norma) le cui caratteristiche ed attrezzature sono descritte nel P.O.F.:

aule: 41 (sede) + 11 (succursale)

aule speciali e laboratori: 3 laboratori di fisica (sede), 3 laboratori di chimica (sede), 2 aule di informatica (sede), 1 aula di disegno (sede), 1 aula multimediale (sede), 2 aule video (sede), 1 laboratorio linguistico (sede), 1 aula di lingue (succursale), 1 aula di microscopia (sede), 1 aula di musica (sede), 1 aula C.I.C. (sede)

palestre: 2 (sede) + 1 (succursale)

1 aula magna con capienza di 250 posti a sedere (centro scolastico)

locali di servizio: 1 sala stampa, 2 aule docenti (sede) + 1 (succursale), 1 presidenza, 1 vicepresidenza, 4 locali di segreteria, 1 sala di ricevimento dei parenti (sede), 1 aula di ricevimento dei parenti (succursale), 1 locale bar (sede)

1 biblioteca in sede con dotazione di circa 14.000 volumi e abbonamento a circa 50 riviste; la biblioteca è aperta il lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00; il martedì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 e dalle 15.30 alle ore 17.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00. Il prestito prevede la compilazione di un apposito cartellino, ha la durata di 15 giorni, eventualmente rinnovabili, mentre la consultazione nei locali della biblioteca è libera e non prevede particolari formalità

servizi igienici: 42 in sede e 14 in succursale (esistono servizi igienici per portatori di handicap a ciascun piano della sede centrale e della succursale)

barriere architettoniche: le barriere architettoniche sono state tutte abbattute, quella di ingresso nella sede succursale è neutralizzata da un secondo accesso privo di barriere

ascensori e montacarichi: c'è un unico ascensore in sede, un altro in succursale, entrambi di dimensioni accessibili a portatori di handicap in carrozzina

spazi esterni: 1 cortile adibito a parcheggio (sede), un cortile adibito a campo gioco (succursale), 1 campo di pallacanestro (sede), 1 campo di calcetto (succursale), 1 campo da tennis in asfalto (succursale)

piano di evacuazione: la sede centrale possiede un adeguato piano di evacuazione; esso è in corso di redazione per la succursale.

9.2.2 Le palestre della sede e l'aula magna sono messe a disposizione, in orario extrascolastico, di enti e società private, secondo modalità stabilite dall'Amministrazione Provinciale di Milano, proprietaria dei locali.

ARTICOLO 10

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Procedure dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale o scritta. Essi devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del reclamante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. I reclami orali devono in seguito essere confermati per iscritto.

Il Capo di Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito all'evento, risponde con celerità (al massimo entro 15 giorni), attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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

Annualmente il Capo di Istituto formula per il Consiglio di Istituto ed il Collegio dei docenti una relazione dei reclami nelle linee generali e degli eventuali successivi provvedimenti, salvaguardando, se richiesta, la riservatezza delle persone coinvolte.

10.2 Valutazione del servizio

Il Liceo svolge indagini tra gli utenti (personale docente e non docente, studenti e genitori), al fine di accertare l'effettivo gradimento dei servizi da esso forniti e di ricevere proposte operative. Forma e metodo di queste indagini sono elaborati dal docente incaricato del monitoraggio e valutazione delle attività del P.O.F. unitamente al Responsabile del Servizio Qualità, al Team Leader e agli auditors del gruppo Qualità e proposti all'approvazione del Consiglio di Istituto. I risultati di detta indagine saranno sottoposti all'attenzione del Collegio dei docenti, dell'assemblea del personale ATA, del Comitato studentesco e dei genitori e del Consiglio di Istituto.

ARTICOLO 11 ATTUAZIONE

11.1 Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative, contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

11.2 Gli organi collegiali del Liceo "Frisi" possono deliberare modifiche della presente Carta dei Servizi, seguendo le procedure di legge.

Monza, 18 dicembre 2003

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Vincenzo Cicerone

Indice

Art. 1 - Uguaglianza e imparzialità	pag. 1
Art. 2 - Regolarità del servizio	pag. 2
Art. 3 - Accoglienza e integrazione	pag. 2
Art. 4 - Diritto di scelta e frequenza	pag. 3
Art. 5 - Partecipazione, efficienza, trasparenza	pag. 3
Art. 6 - Libertà di insegnamento e aggiornamento	pag. 5
Art. 7 - Area didattica	pag. 5
Art. 8 - Servizi amministrativi	pag. 9
Art. 9 - Condizioni ambientali della scuola	pag. 10
Art. 10 - Procedura dei reclami e valutazione del servizio	pag. 11
Art. 11 - Attuazione	pag. 12