



## Liceo "Fabio Filzi"

LICEO DELLE SCIENZE UMANE - LICEO DELLE SCIENZE UMANE OPZIONE ECONOMICO SOCIALE  
Corso Rosmini, 61 – 38068 ROVERETO - Tel. 0464 421223 – Fax 0464 433003  
e-mail: segr.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it - C.F. 85005390225

# CARTA DEI SERVIZI

# LICEO FABIO FILZI



## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

<b>Premessa</b>	<b>3</b>	
<b>Art. 1</b>	<b>Contenuto della carta dei servizi scolastici</b>	<b>3</b>
<b>Art. 2</b>	<b>Principi fondamentali</b>	<b>3</b>
	▪ Uguaglianza	3
	▪ Imparzialità e regolarità del servizio	4
	▪ Accoglienza e integrazione	4
	▪ Partecipazione, efficienza, flessibilità e trasparenza	4
<b>Art. 3</b>	<b>Azione didattica</b>	<b>5</b>
<b>Art. 4</b>	<b>Servizi amministrativi: uffici di segreteria</b>	<b>5</b>
<b>Art. 5</b>	<b>Servizi offerti ai genitori per favorire la collaborazione scuola/famiglia</b>	<b>6</b>
<b>Art. 6</b>	<b>Le strutture scolastiche (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro T.U. D.Lgs 81/08)</b>	<b>6</b>
<b>Art. 7</b>	<b>Procedure di reclamo</b>	<b>6</b>
<b>Art. 8</b>	<b>Valutazione del servizio</b>	<b>7</b>
<b>Art. 9</b>	<b>Disposizione finali</b>	<b>7</b>
<b>Schede riassuntive</b>		<b>9</b>

## PREMESSA

---

Il Liceo Fabio Filzi adotta la seguente Carta dei servizi scolastici, in attuazione del D.P.C.M. del 7 giugno 1995, dell'art. 18, comma 7 della Legge Provinciale n. 5 del 7 agosto 2006 "Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino" e dell'art. 20 dello Statuto dell'Istituzione.

La Carta dei servizi esplicita i diritti dell'utente in relazione all'organizzazione e all'erogazione dei servizi garantiti dall'istituzione e un'informazione adeguata a genitori e studenti relativamente all'esperienza scolastica intrapresa.

La Carta si ispira ai valori della Costituzione Italiana (artt. 3, 33 e 34) ed è coerente con i principi contenuti nello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi scolastici" di cui al D.P.C.M. del 7.6.1995.

### ART. 1

#### CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

---

La Carta dei servizi del Liceo F. Filzi, in accordo con quanto previsto dallo Statuto dell'Istituzione Scolastica, art. 20, è il documento grazie al quale vengono resi noti agli utenti:

- a) i principi generali di organizzazione del servizio tra cui quelli di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, partecipazione, efficienza e trasparenza;
- b) i percorsi di istruzione e formazione offerti dall'istituzione;
- c) i servizi offerti agli studenti in relazione all'utilizzo di laboratori, biblioteca e strutture dell'istituzione;
- d) i servizi offerti ai genitori per favorire una migliore collaborazione scuola-famiglia;
- e) i servizi amministrativi e relative procedure;
- f) i servizi garantiti in relazione alle strutture e alla sicurezza;
- g) le modalità e i tempi per l'informazione alle famiglie;
- h) le procedure per i reclami;
- i) i tempi di risposta all'utenza sia in relazione ai servizi richiesti sia in merito a quesiti, istanze e reclami.

### ART. 2

#### PRINCIPI FONDAMENTALI

---

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali sanciti dalla Costituzione:

- *Uguaglianza*
  - a. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
  - b. Gli elementi di diversità sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e confronto. La scuola crea condizioni di non discriminazione fin dal momento della formazione delle classi, che risultano essere eterogenee e ben equilibrate (cfr. Progetto Istituto).
- *Imparzialità e regolarità del servizio*
  - a. Il personale scolastico agisce secondo criteri di obiettività, equità e attenzione nei confronti degli studenti e delle famiglie.
  - b. La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione dei docenti e del personale ATA, la vigilanza degli studenti e la continuità del servizio, con garanzia di informazione, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

- **Accoglienza e integrazione**
  - a. La scuola si adopera, attraverso tutti gli operatori scolastici, per favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'immissione e l'inserimento di questi ultimi, con particolare riguardo alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante problematicità.
  - b. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle criticità relative agli alunni disabili, con DSA e con situazioni di svantaggio o disagio.
  
- **Partecipazione, efficienza, flessibilità e trasparenza**
  - a. L'Istituzione nelle sue componenti è responsabile dell'attuazione della Carta dei servizi scolastici.
  - b. L'Istituzione garantisce la semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.
  - c. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le sue componenti, si organizza in base a criteri di efficienza e flessibilità nel rispetto della normativa contrattuale vigente.
  - d. L'Istituzione, anche in collaborazione con gli enti locali e con le agenzie educative extrascolastiche, si pone come centro culturale al servizio della collettività con l'organizzazione di iniziative culturali, conferenze, dibattiti, concerti, mostre, convegni, corsi.
  - e. Il sito Internet dell'Istituto e il Registro elettronico offre a studenti e genitori la possibilità di consultare e visionare le comunicazioni scuola/famiglia e la documentazione approvata dal Consiglio dell'Istituzione Scolastica. Parte di questa è accessibile solo con password. La stessa è disponibile in formato cartaceo presso gli uffici di segreteria.
  - f. L' Istituto favorisce la trasparenza, garantendo il diritto all'accesso agli atti secondo quanto previsto dalla L. 241/90. Il diritto di accesso ai documenti viene esercitato dagli interessati con le modalità e alle condizioni stabilite dalla legge. Richieste e ricevute di copie di documenti sono di regola redatte su modulo predisposto dalla scuola; i tempi di rilascio delle copie sono in funzione delle caratteristiche e del numero dei documenti da riprodurre e vanno dai tre ai trenta giorni. Le certificazioni sono effettuate in base a quanto previsto dalla normativa sulla Decertificazione D.P.R.445/2000 L. 183/2011, per evitare che le P.A. continuino a chiedere al privato certificati rilasciati da altre P.A.
  - g. Il servizio di insegnamento è garantito anche in caso di assenze del personale attraverso sostituzioni da parte di docenti interni o supplenze da parte di personale assunto a tempo determinato secondo la normativa vigente.  
Nelle attività amministrative la flessibilità può tradursi:
    - nell'apertura del servizio all'utenza anche in orario pomeridiano;
    - nella presenza di collaboratori scolastici durante le attività extracurricolari pomeridiane;
    - nella possibilità di tenere incontri di vario genere anche in orario serale (assemblee dei genitori, conferenze, spettacoli).
  - h. L'istituzione si impegna a monitorare e a valutare, anche attraverso l'azione dell'organo preposto, il N.I.V., l'erogazione del servizio nella sua globalità per aggiornare e migliorare la qualità dello stesso.

### Art. 3 AZIONE DIDATTICA

---

Offerta formativa:

Il Liceo Filzi offre i seguenti percorsi di istruzione e formazione:

- a. *Liceo delle Scienze Umane*: è un liceo che fornisce una preparazione specifica nell'ambito delle scienze del comportamento, favorendo l'accesso ai settori della formazione, dell'educazione, della cura alla persona, delle strutture educative sociali;
- b. *Liceo delle Scienze Umane opzione Economico Sociale*: è un liceo attento alla lettura e alla comprensione dei fenomeni sociali ed economici del mondo contemporaneo, grazie anche allo studio di due lingue straniere per tutto il quinquennio.

Programmazione didattica:

- a. L'Istituzione garantisce l'elaborazione da parte di tutti i docenti della programmazione educativa e didattica, in coerenza con i piani di studio nazionali provinciali, individuando anche strumenti per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici ed elaborando attività relative alla continuità e all'orientamento.
- b. Il Consiglio di classe ha la funzione di programmare, coordinare e verificare l'attività didattica della classe, nel rispetto del Progetto d'Istituto e della programmazione didattica-educativa del Collegio dei docenti. La programmazione educativa è illustrata alle famiglie in novembre nelle assemblee di classe.
- c. La programmazione didattica delinea il percorso formativo delle classi e dei singoli alunni nelle varie discipline, per il raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto d'Istituto. La programmazione didattica è predisposta dagli insegnanti e consegnata al Dirigente scolastico entro la prima decade del mese di novembre.
- d. Per quanto concerne l'adozione dei libri di testo e dei sussidi didattici, l'Istituto, soprattutto attraverso la componente Docenti, pone particolare attenzione all'efficacia didattica ed educativa e al contenimento della spesa.
- e. L'Istituzione garantisce e favorisce la diversificazione delle proposte didattiche e di insegnamento aiutando l'alunno a crescere sul piano umano, intellettuale, sociale ed etico.

Formazione ed aggiornamento:

- a. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale della scuola per migliorare la qualità del servizio e dei modelli educativi.
- b. L'Istituzione assicura e programma interventi organici e regolari, sia come attività di autoformazione e formazione in servizio, sia mediante collaborazione con Istituzioni ed enti culturali sul territorio.

#### **Art. 4**

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI: UFFICI DI SEGRETERIA**

---

Gli uffici di segreteria sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.45 alle 13.00 ed un pomeriggio, che verrà indicato, con relativo orario di apertura, sul sito dell'Istituto.

Il Dirigente scolastico riceve i genitori su appuntamento. Gli studenti possono presentarsi in presidenza ogni giorno durante l'orario scolastico.

Gli studenti possono rivolgersi, per ricevere informazioni verbali durante l'orario scolastico, sia al docente coordinatore della classe, sia alla segreteria, sia al Dirigente scolastico, al Vicario e/o ai collaboratori del Dirigente, in relazione ai rispettivi ambiti di competenza e responsabilità.

#### **Art. 5**

#### **SERVIZI OFFERTI AI GENITORI PER FAVORIRE LA COLLABORAZIONE SCUOLA/FAMIGLIA**

---

L'Istituto nel suo complesso garantisce la più ampia e snella comunicazione alle famiglie, attraverso:

- a. Il sito internet dell'Istituzione scolastica.
- b. Il Registro elettronico
- c. Gli avvisi inerenti le varie attività consegnati in cartaceo agli studenti e/o pubblicati sul sito (colloqui, uscite didattiche, progetti da attuare, sportelli rivolti ad alunni e genitori per varie necessità, consulenze psico-pedagogiche).
- d. la possibilità di svolgere pratiche in Segreteria, sia durante gli orari stabiliti che fuori orario su appuntamento.  
(Vedi tabella sintetica allegata).

**Art. 6**  
**LE STRUTTURE SCOLASTICHE**  
(salute e sicurezza nei luoghi di lavoro T.U. D.Lgs 81/08)

---

L'Istituto si impegna ad assicurare in ogni ambiente scolastico appropriate condizioni igieniche e il maggior livello di sicurezza possibile, al fine di garantire al massimo il benessere degli allievi e una permanenza confortevole a scuola, nei limiti imposti dalle caratteristiche stesse delle varie strutture. L'Istituto si impegna a segnalare tempestivamente e nei modi adeguati, alla Provincia Autonoma di Trento o a chi di competenza, tutto ciò che non concerne direttamente la propria gestione. In merito si precisa che sono conservati presso gli uffici di segreteria i documenti di valutazione dei rischi e sono garantite in ogni plesso due simulazioni di evacuazioni per ciascun anno scolastico.

**Art. 7**  
**PROCEDURA DEI RECLAMI**

---

Le segnalazioni e i reclami devono essere espressi in forma scritta, anche via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Dirigente scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 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.

I reclami indirizzati al Dirigente Scolastico, possono riguardare il servizio scolastico sia amministrativo sia didattico, quando quest'ultimo non trovi soluzione nel Consiglio di classe.

Il Dirigente scolastico garantisce la massima riservatezza riguardo ai reclami presentati.

**Art. 8**  
**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

---

La riflessione della scuola su se stessa e l'analisi della qualità dei servizi scolastici rivestono un ruolo centrale e decisivo nella scuola dell'autonomia.

L'autovalutazione di Istituto, utile alla identificazione dei problemi e alla riprogettazione, ha lo scopo di rilevare sistematicamente dati sui diversi aspetti del funzionamento scolastico e della efficacia didattica nonché sulle interazioni che intercorrono tra la scuola e l'utenza e tra la scuola e il territorio per fornire ai docenti l'aiuto necessario per migliorare l'offerta formativa.

La valutazione del servizio scolastico ad opera degli utenti avviene anche attraverso la somministrazione di questionari ad alunni, genitori e docenti. Il testo dei questionari è predisposto dal N.I.V. (nucleo interno di valutazione), anche sulla base anche degli indicatori forniti dal Comitato Provinciale di valutazione del sistema educativo.

Il nucleo interno di valutazione redige annualmente una relazione in merito ai risultati dell'autoanalisi che viene trasmessa al Dipartimento Provinciale competente in materia di istruzione.

La Relazione viene quindi illustrata al collegio dei Docenti e al Consiglio dell'Istituzione Scolastica.

**Art. 9**  
**DISPOSIZIONI FINALI**

---

I principi e le indicazioni contenute nella presente Carta dei servizi scolastici restano in vigore e sono applicati fino a quando non vengano apportate variazioni dagli organi competenti e/o non si verifichino modifiche nella legislazione di riferimento.

Per quanto non dichiarato nella presente Carta dei servizi scolastici, si fa esplicito richiamo alla normativa vigente.

Eventuali modifiche relative a cambiamenti negli orari di apertura e di ricevimento degli uffici, deliberate da chi di competenza, verranno segnalate annualmente, con comunicazioni specifiche all'utenza.

La presente Carta dei Servizi scolastici va considerata parte integrante del Piano dell'Offerta Formativa

[Carta dei servizi](#) dell'Istituto.

## COMUNICAZIONI SCUOLA-FAMIGLIA

<i>Area didattico-educativa</i>	<i>Modalità</i>
Accesso al Registro elettronico e Quaderno elettronico	Accesso con password rilasciata a famiglie e studenti delle classi prime dalla segreteria ad inizio anno scolastico tramite comunicazione scritta
Udienze settimanali dei docenti	Prenotazione via internet tramite registro elettronico
Udienze generali (una per quadrimestre, più una dopo lo scrutinio finale)	Nessuna prenotazione, la dislocazione dei docenti nelle rispettive aule viene fornita il giorno stesso con elenco nominale ed è disponibile sul sito
Colloqui con il Dirigente Scolastico	Appuntamento telefonico o via e-mail: <a href="mailto:dir.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it">dir.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it</a>
Comunicazione sul profitto	Tramite Registro elettronico e lettera interquadrimestrale in caso di carenze diffuse
Comunicazione in caso di numerose assenze	Tramite Registro elettronico. In caso di assenze numerose su segnalazione del Dirigente o del docente coordinatore, dopo i consigli di classe, dopo gli scrutini del I quadrimestre o, qualora se ne ravveda la necessità, con lettera inviata a casa
Eventuali comunicazioni sul profitto e sul comportamento	Sul libretto personale su iniziativa dei docenti della classe
Supporto psicologico per studenti e famiglie	Spazio ascolto un giorno alla settimana. Prenotare presso la portineria della succursale
Richiesta di assemblea di classe dei genitori	Domanda su apposito modulo a cura dei genitori rappresentanti. La comunicazione e la data della convocazione vengono inoltrate alla classe dai rappresentanti dei genitori
Richiesta di assemblea di classe degli studenti	Domanda su apposito modulo da ritirare e consegnare in vicepresidenza firmato dai docenti delle ore interessate con tre giorni di anticipo.

Domanda di ritiro e/o trasferimento dalla scuola (nulla osta), certificati di iscrizione e frequenza	Rilascio dopo tre giorni dalla richiesta scritta su apposito modulo in segreteria
Rilascio diplomi di maturità	Consegna ufficiale in un evento dedicato previo versamento di € 16,00
Richiesta copia elaborati	Domanda scritta al Dirigente e rilascio entro 15 giorni Per più di 10 copie costo a carico della famiglia
Richiesta di esonero dalle lezioni di educazione fisica	Rilascio dopo tre giorni su presentazione del certificato medico
Rilascio del permesso permanente di uscita e di entrata per motivi eccezionali e documentati	Richiesta autorizzazione su apposito modulo entro la prima settimana di scuola. Rilascio autorizzazione del Dirigente entro una settimana
Duplicati libretti assenze	Rilascio immediato a seguito della consegna in segreteria di: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ libretto esaurito</li><li>▪ oppure, in caso di smarrimento, richiesta scritta del genitore</li><li>▪ ricevuta di versamento di € 10 se smarrito o esaurito nel medesimo anno scolastico</li></ul> <i>Versamento da effettuare su IBAN IT08 U082 1020 8060 1000 0010 983 con causale: Libretto studente (cognome e nome dello studente)</i>
Duplicato tesserino per registro elettronico	Rilascio immediato a seguito della consegna in segreteria della ricevuta di versamento di € 10
Libri di testo: predisposizione, raccolta della documentazione relativa all'adozione, pubblicazione dell'elenco ufficiale	L'elenco è affisso a partire dal mese di giugno disponibile sul sito
Indicazioni per il comodato dei libri di testo al biennio e relativa gestione	Mese di giugno con apposita circolare esplicativa
Raccolta certificazioni per crediti formativi	Da consegnare in segreteria entro il 15 maggio



<i>Procedure di reclamo</i>	<i>Modalità</i>	<i>Figura responsabile</i>
Area didattico-educativa-relazionale	Richiesta di colloquio tramite telefono o mail (risposta al massimo entro quattro giorni). In casi gravi comunicazione scritta circostanziata e firmata (risposta entro quindici giorni)	Docenti della classe Coordinatore di classe Dirigente scolastico
Area organizzativa del servizio scolastico	Richiesta di colloquio tramite telefono o mail (risposta al massimo entro quattro giorni). In casi gravi comunicazione scritta circostanziata e firmata (risposta entro quindici giorni)	Dirigente scolastico Presidente del Consiglio dell'Istituzione
Area amministrativa e della gestione finanziaria	Richiesta di colloquio tramite telefono o mail (risposta al massimo entro otto giorni). In casi gravi comunicazione scritta circostanziata e firmata (risposta entro quindici giorni)	Dirigente scolastico Funzionario Amministrativo Scol. Presidente del Consiglio dell'Istituzione

**RIFERIMENTI TELEFONICI E MAIL:**

Dirigente Scolastico	<a href="mailto:dir.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it">dir.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it</a>
Segreteria	<a href="mailto:segr.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it">segr.isup.filzi@scuole.provincia.tn.it</a>
Indirizzo PEC	<a href="mailto:filzi@pec.provincia.tn.it">filzi@pec.provincia.tn.it</a>
Centralino	0464.421223
Fax	0464.433003