F.U.L.G.I.S. Fondazione Urban Lab Genoa International School
Via Bertani, 6 16125 Genova tel. +39010811634 +39010816704 c.f.e p. IVA 01938620992
codice destinatario USAL8PV - n° REA 446797
IBAN IT08D0538701408000047051596– IBAN IT73V0503401424000000014195
e-mail fulgis@genoaschool.eu – pec: fulgis@legalmail.it

PRINCIPI FONDAMENTALI E ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Fondazione **F.U.L.G.I.S.** – "**Fondazione Urban Lab Genoa International School**" – in qualità di Ente gestore degli Istituti Scolastici di seguito specificati: *Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda*", *Istituto di Istruzione Secondaria "Duchessa di Galliera*", *Deledda International School*, adotta una Carta dei Servizi che si intende applicabile in via generale a tutti gli Istituti sopra indicati, pur tenendo conto, nello specifico, anche delle diverse esigenze di cui le singole scuole sono portatrici.
La Carta dei Servizi scolastici è stata introdotta nell'ordinamento dal "Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995".
La Carta dei Servizi è un documento pluriennale nel quale ciascuna scuola definisce e rende noti all'esterno i principi fondamentali e le finalità a cui ispira la propria attività.
Essa è posta a tutela dei diritti dell'utenza in materia di corretta ed efficace erogazione del servizio e indica i principi fondamentali cui si ispira la scuola e a cui si deve attenere anche la complessiva attività programmatoria.
La Carta dei Servizi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34
della Costituzione.

FINALITÀ E SCOPO DELLA FONDAZIONE F.U.L.G.I.S. (art. 3 dello Statuto)

La Fondazione persegue finalità di promozione educativa e culturale, scolastica e formativa, personale e sociale, con obbiettivi di efficacia e di efficienza.
La Fondazione stimola e sostiene l'innovazione didattica e la creatività, favorendo e facilitando il diritto alla formazione e la partecipazione di tutti i cittadini, in particolare i giovani, promuovendo una città interculturale, in collaborazione con il Comune, con il sistema nazionale di Istruzione, con l'Università, con il sistema Regionale di Formazione Professionale e dell'Educazione degli Adulti, con musei, biblioteche e con altri soggetti pubblici e privati, in coerenza con gli strumenti di pianificazione e sviluppo del territorio.
La Fondazione valorizza tutto il patrimonio linguistico presente nel territorio genovese e ligure, sia nel suo divenire storico sia nell'accoglienza di persone con diverse storie personali e collettive, perché considera il multilinguismo come risorsa di sviluppo economico e progresso sociale e civile e mantenimento di cultura, storia e tradizioni di luoghi e persone.
La programmazione educativa attiva della Fondazione è altresì finalizzata alla realizzazione di reti nazionali e internazionali tra scuole, istituzioni e altri soggetti
pubblici e privati, sviluppando e consolidando l'immagine di Genova e della Liguria a livello nazionale ed internazionale.

PARTE I

PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa carta dei servizi fa propri i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e
regolarità, accoglienza e integrazione, diritto di scelta, partecipazione, libertà d'insegnamento e aggiornamento del personale, che sono contenuti nel D.P.C.M. 7 giugno 1995.

Uguaglianza

Nell'erogare il servizio scolastico, la F.U.L.G.I.S. intende:
A) compiere:

- atti costruttivi per impedire il crearsi di condizioni di discriminazione di fatto;
- assumere la diversità come valore e ricchezza;
- dare una risposta congrua ai bisogni di ciascuno, individualizzando il più possibile la risposta nei vari momenti educativi, formativi e d'istruzione. Al fine di agevolare l'attuazione dei diritto allo studio e la valorizzazione delle diversità degli alunni, articola la proposta formativa strutturandola in tempi scuola diversificati (ore curricolari, ore opzionali);

B) garantire che non venga fatta nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità e regolarità

Gli operatori scolastici attuano e condividono collegialmente le finalità educative, formative, didattiche e i criteri generali della valutazione. I criteri d'imparzialità, di equità sono alla base della formazione delle classi e dei piccoli gruppi degli allievi e di assegnazione dei docenti alle classi. La F.U.L.G.I.S. si impegna a garantire la piena regolarità di attuazione del servizio utilizzando tutte le risorse disponibili nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali.
In caso di conflittualità sindacale, al fine di contemperare l'esercizio dei diritto di sciopero con la garanzia del diritto all'istruzione e degli altri diritti costituzionalmente tutelati, il personale della scuola si atterrà alle norme contenute nella Legge n. 146/90 e dei Codice di autoregolamentazione dei diritto di sciopero.
In particolare:
A) In occasione di ogni sciopero, il Coordinatore Didattico inviterà, con comunicazioni di servizio, coloro che intendono aderire allo sciopero a darne tempestiva comunicazione. La comunicazione ha carattere volontario. La dichiarazione di adesione allo sciopero non è successivamente revocabile.
B) In base a tale comunicazione, il Coordinatore Didattico valuterà l'entità della riduzione del servizio scolastico.
C) Il Coordinatore Didattico, in occasione di ciascun sciopero, comunica alle famiglie almeno cinque giorni prima dell'effettuazione dello sciopero, le prevedibili modalità di funzionamento del servizio scolastico, ivi compresa l'eventuale sospensione dell'attività didattica e dispone, se necessario, la presenza a scuola all'orario di inizio delle lezioni di tutto il personale docente in servizio quel giorno, in modo da organizzare il servizio scolastico nel rispetto del numero di ore previsto per ogni singolo insegnante.

Accoglienza e integrazione

La F.U.L.G.I.S. si impegna, con adeguate azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di rilevante necessità.
Particolare attenzione e rilevanza vengono dati per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, stranieri, a quelli degenti negli ospedali nonché a quelli in situazione di handicap.
Nello svolgimento delle proprie attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.
In particolare gli erogatori del servizio favoriscono:

- colloqui con le famiglie per meglio conoscere gli alunni. Particolare attenzione viene riservata alla conoscenza e all'integrazione degli alunni diversamente abili e in situazione di disagio;
- soluzioni organizzative dell'orario delle lezioni in grado di contemperare le esigenze di studenti di religioni diverse da quella cristiana di confessione cattolica;
- contatto con A.S.L. ed Enti Locali allo scopo di garantire assistenza adeguata ad alunni con situazione di svantaggio;
- soluzioni organizzative e mezzi atti a garantire pari opportunità formative ad adulti, studenti lavoratori, stranieri.

Diritto di scelta obbligo scolastico e frequenza

L'utente ha facoltà di scegliere tra le istituzioni che erogano il servizio scolastico.
I criteri di ammissione nelle scuole F.U.L.G.I.S. Deledda e Duchessa sono le graduatorie che vengono stilate sulla base della media dei voti della pagella finale della seconda media.
Per l'ammissione al DIS occorre sostenere apposito esame di selezione.
Regole particolari sono previste per gli studenti non italiani o in Italia da meno di tre anni ((vedi Admissions rules sul sito del Deledda International School).
L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e controllo dell'evasione e della dispersione scolastica da parte di tutte le istituzioni coinvolte, che collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.
A tal fine:

- Nel caso di assenze prolungate e non motivate, i docenti comunicheranno al Coordinatore Didattico gli estremi del caso.
- Il Coordinatore Didattico, qualora rilevi casi di evasione e inadempimento dell'obbligo scolastico, convoca i genitori degli alunni risultanti inadempienti per accertare i motivi della mancata frequenza.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

A) Il personale, i genitori, gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali dei servizio.
B) Gli Organi collegiali promuovono e favoriscono iniziative e attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo anche l'uso degli edifici delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.
C) La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. A tal fine:

- Il Coordinatore Didattico convoca nel periodo di ottobre/novembre i Consigli aperti a tutti i genitori per illustrare la situazione della classe e la progettazione educativo/didattica del Consiglio di classe, delle equipe pedagogiche e dei singoli docenti. Nel periodo marzo/aprile i Consigli sono convocati al fine di relazionare sull'andamento delle classi, eventuali casi di difficoltà da parte degli studenti, nonché al fine di valutare la scelta dei libri di testo adottati.
- Il Coordinatore Didattico, sulla base dei criteri stabiliti dal Collegio dei docenti, predispone nella fase d'avvio dell'anno scolastico, il Piano annuale delle attività e lo pubblicizza adeguatamente.
- Convoca periodicamente gli incontri collegiali e ne dà comunicazione al personale della scuola.
- Le informazioni riguardanti i genitori e gli alunni vengono fornite pubblicando le comunicazioni sul sito della scuola e con avviso controfirmato dettato sul libretto scolastico nell'apposito spazio comunicazioni scuola famiglia e/o con apposito ciclostilato da restituire firmato. La segreteria DIS comunica informazioni alle famiglie anche tramite posta elettronica.

I docenti di norma incontrano i genitori durante le assemblee programmate annualmente, durante colloqui personali, durante il ricevimento plenario, nonché durante le riunioni degli Organi Collegiali (**Consigli di classe, di Istituto**).
D) L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata

Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale

A) Le progettazioni didattiche assicurano il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantiscono la formazione globale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi di ciascun indirizzo.
B) L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

Interculturalità e Internazionalità

Le scuole della F.U.L.G.I.S. coniugano un profondo radicamento nel territorio con una intensa vocazione all'internazionalità e all'interculturalità, promuovendo da un lato l'integrazione di studenti e personale provenienti da altri paesi, dall'altro perseguendo livelli di alta qualità e varietà negli insegnamenti delle lingue straniere anche attraverso viaggi di istruzione e progetti didattici con scuole o aziende estere.

PARTE II

APPRENDIMENTI
AREA EDUCATIVO-DIDATTICA

Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF/HANDBOOK)

L'offerta formativa è l'insieme delle scelte educative e didattiche che la scuola effettua per rispondere, nel rispetto dei bisogni degli alunni, ai compiti istituzionali di istruzione, educazione e formazione.

Il PTOF costituisce uno strumento di lavoro che, accogliendo le istanze provenienti dalla realtà socio-culturale alla quale l'Istituzione scolastica appartiene, favorisce il soddisfacimento delle aspettative da essa emergenti, puntando all'ottimizzazione dei risultati.

Le parti che costituiscono il suddetto Piano sono suddivise in settori contenenti le indicazioni sulle scelte educative, sull'organizzazione del lavoro, sulla tipologia delle attività, in stretto raccordo con la pianificazione educativo-didattica e con i differenti Piani di Studio.

La collaborazione con le famiglie è considerata elemento fondamentale per la realizzazione del PTOF che evidenzia l'ispirazione culturale-pedagogica, i collegamenti con gli enti territoriali e i percorsi formativi elaborati dai gruppi docenti.

DIS, come scuola affiliata al circuito IBO, abbraccia la filosofia educativa olistica dei programmi MYP e DP, che mira ad a rendere lo studente partecipe e responsabile in modo attivo e integrato del contesto sociale e interculturale e tributa all'apprendimento di capacità di valutazione critica eguale importanza rispetto all'apprendimento dei contenuti.

Il PTOF, integrato dal Regolamento di Istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dagli organi competenti della scuola.

L'informazione all'utenza sul PTOF viene data mediante affissione all'Albo (previa approvazione del Consiglio di Istituto, per gli aspetti finanziari), pubblicazione sul sito della scuola nonché sull'applicazione del MIUR "Scuola in chiaro". Copia viene depositata presso l' Ufficio di Segreteria.

L'Istituzione scolastica, con la cooperazione delle competenze professionali e la collaborazione di tutte le figure che si fanno carico dell'educazione e degli apprendimenti di ciascun allievo, a partire dai genitori e dagli stessi studenti chiamati ad essere sempre protagonisti consapevoli della propria crescita:

- è finalizzata alla crescita delle capacità autonome di studio e al rafforzamento delle attitudini all'interazione sociale;
- organizza ed accresce l'apprendimento, le conoscenze e le abilità, anche in relazione alla tradizione culturale e all'evoluzione sociale, umanistica, scientifica e tecnologica della realtà contemporanea;
- è caratterizzata dalla diversificazione didattica e metodologica in relazione allo sviluppo della personalità dell'allievo;
- cura la dimensione sistematica delle discipline;
- sviluppa progressivamente le competenze e le capacità di scelta corrispondenti alle attitudini e agli interessi degli allievi;
- fornisce strumenti adeguati alla prosecuzione delle attività di istruzione e formazione;
- aiuta ad orientarsi per la successiva scelta di istruzione e formazione.
- effettua rilevazioni sui risultati degli apprendimenti, indici di dispersione, esiti occupazionali sul numero dei diplomati in cerca di lavoro ecc.;
- azioni preventive dell'insuccesso scolastico.

La pianificazione educativo-didattica

La pianificazione educativo-didattica si configura come la progettazione ad ampio respiro dei progetti educativi riportati, nelle linee generali, all'interno del PTOF.

In questa prospettiva, sulla base delle indicazioni nazionali programmatiche, il Collegio dei Docenti, avvalendosi delle proposte e delle indicazioni dei Consigli di Classe e dei criteri generali del Consiglio di Istituto, predispone i piani organizzativi di tutte le sollecitazioni socio-culturali che l'istituzione formativa offre per:

- accogliere gli studenti e le studentesse nel periodo di passaggio dalla fanciullezza all'adolescenza;
- proseguire l'orientamento educativo;
- elevare il livello di educazione e di istruzione personale di ogni studente nella sua dimensione di cittadino;
- accrescere le capacità di partecipazione e di contributo ai valori della cultura e della civiltà;
- costituire la premessa indispensabile per l'ulteriore impegno dei ragazzi nella prosecuzione degli studi;
- elaborare, nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo didattica, le attività attinenti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero e gli interventi didattici educativi ed integrativi.
- Sostenere l' allievo nel percorso scolastico e nelle scelte post-diploma: sono previste attività di accoglienza, di prevenzione del disagio e delle tossico-dipendenze e disturbi dell'alimentazione.
- Contenimento della spesa a carico delle famiglie per l'acquisto dei libri di testo: si opta nelle adozioni per libri di costo contenuto a parità di qualità e si evitano i libri non effettivamente utilizzabili.
- Soddisfacimento delle richieste dell'utenza per attività extra e para-scolastiche: le attività vengono programmate tenendo conto delle richieste e delle esigenze degli allievi.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare per quanto possibile, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Alla DIS si affronta questa criticità con presenza dei lockers e l'utilizzo frequente di didattica informatizzata.

La relazione educativa

Nel rapporto con gli alunni i docenti si propongono aperti al dialogo pacato teso al convincimento e alla comprensione, sfruttando ogni occasione per portare gli alunni all'acquisizione di atteggiamenti e comportamenti corretti e consapevoli. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti e devono motivare ogni intervento.

La continuità educativa

La scuola, con la cooperazione delle competenze professionali del personale e con la collaborazione e la compartecipazione delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, si impegna a garantire la qualità delle attività educative e l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli allievi, nel rispetto degli obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

Inoltre, collabora con le scuole di diverso ordine e grado e con le Istituzioni e gli enti territoriali, per predisporre gli strumenti atti a garantire la continuità educativa, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni.

La programmazione educativa

La programmazione educativa è elaborata dal Collegio dei docenti in sintonia con i criteri espressi dal Consiglio d'istituto e tenuto conto degli obiettivi e delle finalità previste dai programmi ministeriali, così come indicato nel Piano dell'Offerta Formativa (POF).

Programmazione didattica

La programmazione didattica è elaborata dal Consiglio di classe che:

- delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, anche attraverso l'attivazione di adeguati interventi e percorsi personalizzati, ove mai ciò si rendesse necessario, tenuto conto dei differenti ritmi di apprendimento di eventuali alunni/e in situazione di disagio;

- utilizza il contributo delle diverse aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative secondo quanto indicato dal Consiglio di classe, favorendo la consapevolezza del grado di apprendimento di ciascun alunno/a e l'individuazione delle strategie da adottare per superarle nonché comprendere le ragioni di un eventuale insuccesso quale stimolo a migliorare le capacità di lavoro individuale;
- predispone un numero opportuno di valutazioni periodiche, anche tenuto conto del quadro orario delle singole materie.

Contratto formativo

Il contratto formativo è la dichiarazione dettagliata e partecipata dell'operato della scuola, esso stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori, coinvolge l'intero consiglio di classe, gli organi collegiali e si fonda sulla correttezza e sul rispetto reciproco, pur nel riconoscimento delle diversità di funzione e di ruolo. In coerenza con gli obiettivi formativi tra docente, alunno e genitore stabilisce il contratto che contiene diritti e doveri, che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

La scuola si impegna:

- a predisporre e rendere pubbliche agli utenti tutti, le procedure di sicurezza da attivare in caso di emergenza e i referenti responsabili;
- a comunicare a studenti e famiglie l'attivazione di eventuali servizi specialistici (psicologa della scuola, accesso alla sala medica, ecc.) ed ad indicarne i referenti;
- a predisporre e diffondere le informazioni necessarie per le procedure per l'iscrizione, svolgimento degli esami di stato, rilascio certificazioni, ecc.;
- dare comunicazione agli studenti, attraverso circolari e comunicati interfono, di tutte le iniziative promosse dalla scuola;
- ad attivare le procedure di salvaguardia della privacy di tutto il personale, degli alunni/e e dei genitori così come indicato dalle normative di riferimento, anche attraverso la predisposizione di un **documento deliberatorio**, controfirmato dalle parti, in caso di richiesta o necessità di esposizione di dati e immagini degli studenti/esse per attività svolte da e per conto della scuola.

I docenti si impegnano:

- a esprimere la propria offerta formativa attraverso la predisposizione di un programma di massima consegnato alla classe all'inizio dell'anno scolastico;
- a motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare strategie, strumenti di verifica, criteri di valutazione;
- a evitare, per quanto possibile, lo svolgimento nello stesso giorno di più prove di valutazione scritte;
- a consegnare in tempi brevi gli elaborati svolti dagli studenti rendendo espliciti i criteri di valutazione e condividendoli con gli alunni/e;
- promuovere percorsi di recupero al termine di ciascun periodo di valutazione (quadrimestre) per alunni che hanno conseguito valutazioni non sufficienti e per i quali è stato predisposto la sospensione del giudizio;
- a esercitare l'azione educativa nel pieno rispetto dell'alunno/a, al fine di instaurare un rapporto di fiducia, aperto, sereno ed organico tra i due.

Gli alunni/e si impegnano:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolum ed il relativo percorso per raggiungerli;
- a partecipare con attenzione e costante impegno al dialogo educativo, mostrando disponibilità e collaborazione a quanto indicato dai singoli insegnanti e/o dal Coordinatore di classe;
- a evitare comportamenti irriguardosi verso gli insegnanti o qualunque altro personale della scuola;
- a evitare qualunque azione possa rivelarsi pericolosa per sé o per gli altri, sia all'interno che all'esterno della struttura scolastica (in caso di uscite didattiche, viaggi d'istruzione e quant'altro).

La famiglia si impegna:

- a conoscere l'offerta formativa;
- a collaborare con i docenti per lo svolgimento del percorso formativo dei propri figli, anche attraverso l'incontro periodico con i singoli insegnanti secondo quanto previsto dall'orario di ricevimento e dagli incontri periodici indicati dalla scuola;
- a controllare e certificare assenze e/o ritardi, valutazioni riportate e qualunque altra comunicazione della scuola, nonché il corretto comportamento dei propri figli/e.

Patto educativo di corresponsabilità

In base a quanto sopra riportato si predispone il Patto educativo di corresponsabilità; pertanto le parti indicate si impegnano a sottoscrivere e rispettare i punti definiti dal contratto formativo.

Reclami

I reclami devono essere espressi in forma scritta ed indirizzati al Coordinatore Didattico presso le singole scuole della Fondazione e/o alla Segreteria Generale della Fondazione sita in via A. Bertani n.6. Possono essere presentati a mano nelle Segreterie o a mezzo lettera raccomandata (**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda" – Via A. Bertani n.6 – 16125 Genova; Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera" – Corso Mentana n.27 – 16128 Genova; "Deledda International School" – Corso Mentana n.27 – 16128 Genova)** o inoltrati a mezzo fax (**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda" fax: 010/8391360; Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera" fax: 010/585636; "Deledda International School" fax: 010/8612059)** o a mezzo e-mail (**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda**": *deledda@genoaschool.eu*; **Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera":** duchessadigalliera@genoaschool.eu; **"Deledda International School":** info@genoaschool.eu)
Eventuali reclami per studenti dei corsi pomeridiani e serali dovranno essere presentati al Liceo Grazia Deledda.
Essi devono contenere:

- generalità, indirizzo e reperibilità del proponente;
- richiesta espressa di risposta formale.

In caso contrario la procedura si ritiene conclusa con la correzione del servizio, senza che ciò preveda una formale risposta *ad personam.*
Il Coordinatore Didattico risponde nella stessa forma con cui il reclamo è stato presentato con celerità non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento, attivandosi per rimuoverne le cause.
Qualora il reclamo non sia di competenza del Coordinatore Didattico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
In seconda istanza, nel caso di mancata risposta entro il termine suindicato di 30 giorni, o nel caso la risposta si ritenga non soddisfacente, il reclamo potrà essere indirizzato, con le medesime modalità di cui sopra, alla Segreteria Generale della Fondazione F.U.L.G.I.S.- Via A. Bertani n.6 – 16125 Genova; fax: 010/8391360; fulgis@genoaschool.eu.
Annualmente il Coordinatore Didattico formula per il Consiglio di Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti assunti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del Consiglio di Istituto sull'anno scolastico.

Segnalazioni, proposte o suggerimenti

Eventuali segnalazioni, proposte o suggerimenti potranno essere inoltrate in forma libera agli indirizzi:
(**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda" – Via A. Bertani n.6 – 16125 Genova; Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera" – Corso Mentana n.27 – 16128 Genova; "Deledda International School" – Corso Mentana n.27 – 16128 Genova)** o inoltrati a mezzo fax (**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia Deledda" fax: 010/8391360; Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera" fax: 010/585636; "Deledda International School" fax: 010/8612059)** o a mezzo e-mail (**Liceo Linguistico Internazionale "Grazia**

Deledda": *deledda@genoaschool.eu*; **Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Duchessa di Galliera":** duchessadigalliera@genoaschool.eu; **"Deledda International School": info@genoaschool.eu)**

……

La Fondazione, per quanto riguarda la differenza tra segnalazioni e reclami, si riporta integralmente al contenuto della delibera n.8/2013 della Autorità Servizi Pubblici Locali di Genova.

Parte III

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza e il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:

- celerità delle procedure;
- trasparenza (criteri per le turnazioni e per la sostituzione del personale assente per brevi periodi, orari di apertura al pubblico degli uffici di segreteria, procedure e tempi di evasione delle pratiche di carattere amministrativo e contabile);
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- tempi di attesa agli sportelli;
- flessibilità degli orari degli uffici di segreteria e di dirigenza;
- efficienza (gestione ottimale delle funzioni, delle mansioni, dei regolamenti, delle procedure e dei tempi);
- efficacia (piena utilizzazione delle risorse esistenti e reperite, risposta ai bisogni, soddisfacimento dell'utenza).

Ogni qual volta ciò sarà possibile, si derogherà dagli standard fissati abbreviando i tempi di attesa.

Standard specifici delle procedure

- La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata sia online che "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
- Nel caso di iscrizione ad altre scuole, le domande d'iscrizione vengono raccolte dalla segreteria e trasmesse d'ufficio alla scuola prescelta,
- Le domande di iscrizione alle classi prime delle scuole Deledda e Duchessa vengono acquisite direttamente dal servizio predisposto online dal MIUR, mentre per le altre classi l'iscrizione avviene con riserva del Coordinatore Didattico in relazione ai posti disponibili.
- Le domande di preiscrizione alle classi iniziali (6 e 9) della DIS vengono raccolte dalla segreteria della scuola; superate le prove di ammissione potrà essere perfezionata la domanda di iscrizione. Per le altre classi l'iscrizione è accettata sulla base del percorso scolastico dello studente e dei posti disponibili.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi.
- I certificati sono consegnati all'interessato, al genitore o, con delega, a persona diversa munita di documento di riconoscimento.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti incaricati al termine delle operazioni di scrutinio di tutte le classi.

Orari e rapporti con l'utenza

- Gli uffici di segreteria – compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo – garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.
- Gli orari e i rapporti con l'utenza, modificati annualmente, sono affissi all'Albo dei vari plessi scolastici e sul sito della scuola.
- Il Coordinatore Didattico è a disposizione dei genitori durante l'orario scolastico, su appuntamento.
- La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

Le informazioni prima citate in questo punto vengono raggruppate nel capitolo seguente

Informazione e trasparenza

La scuola assicura, nell'atrio di ingresso, spazi ben visibili adibiti all'informazione.
In particolare all'Istituto Duchessa di Galliera ed al DIS, per motivi di sicurezza, sono vicini alle segreterie relative.

Sono predisposti:

- Tabella orario docenti
- Organigramma degli Uffici e personale ATA
- Organigramma del personale docente
- Organico degli organi collegiali
- Regolamento di Istituto
- Carta dei Servizi
- Norme comportamentali in caso di emergenza e piano di evacuazione
- Corsi pomeridiani
- Attività extracurriculari, centro sportivo scolastico, laboratori teatrali

Sono inoltre resi disponibili appositi spazi per:

- Bacheca sindacale
- Bacheca degli studenti

Presso l'ingresso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
Gli operatori scolastici e gli addetti alla segreteria indossano il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

……

SEGRETERIE DIDATTICHE

LICEO LINGUISTICO INTERNAZIONALE "GRAZIA DELEDDA"
(referenti: Simone Incandela – Valentina Ravazzani-

da Lunedì a Venerdì dalle 11,00 – alle 13,00

……

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "DUCHESSA DI GALLIERA"
(referenti: – Rebecca Frattini– Serena Lanzarotti)

da Lunedì a Giovedì dalle 11,00 – alle 12,00
Martedì e Giovedì dalle 14,00 – alle 15,00

……

"DELEDDA INTERNATIONAL SCHOOL"
(referenti: Cristina Demiliani – Ilaria Caputo- Vanessa Federico)

da Lunedì a Giovedì dalle 13,30 – alle 14,30
Lunedì e Martedì dalle 10,30 – alle 11,30