



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

CARTA DEI SERVIZI

Triennio di riferimento: 2025-2028

(ai sensi del DPCM del 7 Giugno 1995)

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
PARTE I: AREA DIDATTICA.....	4
PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	6
PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI.....	8
PARTE IV: VALUTAZIONE E RECLAMI.....	10
PARTE V: DISPOSIZIONI FINALI.....	11



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

INTRODUZIONE

1. Finalità e impegno per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)

La Carta dei Servizi del Liceo "N. Copernico" è lo strumento adottato per definire gli standard di servizio e gli indicatori di qualità, per garantire trasparenza e verificabilità dell'azione educativa e amministrativa. L'Istituto opera in conformità ai **principi della Costituzione** (Artt. 3, 33, 34) e del proprio **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)** certificato UNI EN ISO 9001:2015.

L'approccio del Liceo è orientato, tramite l'**Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico** e la **Politica della Qualità**, al miglioramento continuo e alla soddisfazione dell'utente, attraverso la misurazione delle performance, l'efficacia dei processi, il rispetto di standard definiti. Periodicamente le azioni realizzate sono sottoposte a monitoraggio e verifica: durante l'anno scolastico gli incontri con il **Nucleo interno di valutazione (NIV)**, il **Riesame di direzione** e le ispezioni per il mantenimento o il rinnovo della Certificazione del Sistema Qualità sono alcuni dei momenti significativi che consentono alla Direzione Scolastica di procedere in modo metodico e pragmatico al raggiungimento degli obiettivi individuati in vista della piena realizzazione del **PTOF**, per una maggiore soddisfazione dell'utenza e per un maggior benessere delle parti interessate.

Il **Regolamento d'Istituto** è un documento fondamentale, utile per favorire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PTOF e per la valorizzazione della centralità di ciascuna persona, sia nel processo didattico-educativo sia nella vita scolastica.

PRINCIPI FONDAMENTALI

2. Principi che ispirano la vita scolastica

L'azione della scuola si fonda sui seguenti principi, applicati a tutti i processi operativi e di erogazione del servizio:

Principi	Rif. ISO 9001:2015	Impegno della Scuola
Uguaglianza e imparzialità	Impegno della Direzione Scolastica (clausola 5.1)	Riconoscere la dignità di ogni persona, garantendo la parità di accesso e trattamento a tutti gli studenti senza alcuna discriminazione.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

Inclusione e diritto allo studio	Focus sugli studenti/utenti (clausola 4.2)	Garantire il pieno esercizio del diritto allo studio, in particolare per gli studenti più fragili. L'Istituto adempie al D.Lgs. 66/2017 (disabilità), poi modificato dal D. Lgs. 96/2019 e alla Legge 170/2010 (DSA), predisponendo Percorsi individualizzati (PEI e PDP) come richiesto dalla normativa vigente.
Partecipazione e trasparenza	Comunicazione (clausola 7.4)	Favorire la partecipazione delle componenti scolastiche (studenti, famiglie, personale) e assicurare la massima trasparenza nell'informazione e nella documentazione degli atti, in linea con il D.Lgs. 33/2013.
Efficacia ed efficienza	Miglioramento (clausola 10)	Ottimizzare l'uso delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche per assicurare risultati coerenti con gli standard definiti e con gli obiettivi strategici del PTOF.
Regolarità e continuità del Servizio	Leadership (clausola 5.1)	Impegno della Scuola a garantire la regolarità e continuità delle attività didattiche e amministrative, anche in caso di astensione dal lavoro (nel rispetto delle norme contrattuali e della Legge 146/90).
Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale	Competenze (clausola 7.2)	Impegno a garantire la libertà di insegnamento e a promuovere l'aggiornamento e la formazione continua del personale docente e ATA come diritto e dovere professionale.
Diritto di Scelta	Comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate (clausola 4.2)	Consentire all'utente (studente/famiglia) di esercitare il diritto di scelta tra istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

PARTE I: AREA DIDATTICA

3. Progettazione curricolare e standard di apprendimento

La programmazione didattica è annualmente aggiornata per riflettere le priorità nazionali e di Istituto, come definite dall'Atto di Indirizzo del Dirigente Scolastico 2025-2028.

- **Innovazione metodologica:** I docenti sono incoraggiati a utilizzare metodologie didattiche attive, laboratoriali e innovative (es. *flipped classroom*, *debate*), in coerenza con la formazione prevista per l'innovazione delle pratiche didattiche.
- **Potenziamento strategico:** Vengono potenziate le competenze STEM (Scienza, Tecnologia, Ingegneria, Matematica) e le competenze multilinguistiche, anche attraverso la sperimentazione di percorsi specifici (es. *curvatura Europa plus*, *IAP*, *Matematico*, *Biotecnologie e Ambiente*) e l'integrazione delle discipline (CLIL).
- **Valorizzazione del merito:** La scuola promuove azioni specifiche per il recupero dei ritardi formativi e per la valorizzazione dell'eccellenza, in una visione del merito come sviluppo del massimo potenziale di ciascuno.

4. Contrasto al disagio, orientamento e inclusione

L'Istituto è in prima linea nella lotta ai fenomeni di disagio e alla dispersione scolastica, recependo le indicazioni dell'Atto di Indirizzo MIM 2025.

- **Lotta alla dispersione e divari:** Vengono attivati interventi di tutoraggio e potenziamento, già finanziati attraverso il PNRR (Missione 4, Componente 1, Investimento 1.4), mirati alla riduzione dei divari territoriali e al supporto degli studenti a rischio di abbandono.
- **Orientamento e Formazione scuola-lavoro:** I percorsi di Orientamento sono strutturati in conformità alle Linee Guida DM 14/2023, garantendo l'attivazione dei moduli di orientamento e l'interconnessione tra scuola e mondo del lavoro (FSL) per favorire scelte consapevoli.
- **Contrasto a Bullismo e Cyberbullismo:** La scuola adotta un piano di intervento in linea con la Legge 71/2017 e la Legge 70/2024 per la prevenzione e il contrasto del cyberbullismo, promuovendo l'educazione alla legalità e all'uso consapevole delle tecnologie.
- **Tecnologie e Condotta:** L'uso dello smartphone e di altri dispositivi in classe è regolamentato e vietato, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente,



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

a tutela dell'attenzione e della qualità degli apprendimenti. Chiarimenti più puntuali sulla normativa e sulle sanzioni sono presenti nel Regolamento d'Istituto.

5. Standard e garanzie per l'utenza

Servizio	Standard di Qualità	Tempo massimo garantito
Inizio e fine lezioni	Orario giornaliero stabilito dal Consiglio d'Istituto, in coerenza con le 27 ore curriculari settimanali	Pubblicazione sul Registro Elettronico entro 48h dall'inizio dell'attività
Interrogazioni e Verifiche	Adeguate comunicazione preventiva	Non più di una prova scritta e una orale al giorno
Comunicazioni Docente-Famiglia	Utilizzo del Registro Elettronico e colloqui settimanali	Almeno un'ora settimanale di ricevimento (su appuntamento)
Assenze e Ritardi	Trasparenza e tempestività nella annotazione sul Registro Elettronico	Comunicazione immediata (giornaliera) alle famiglie
Patto Educativo di Corresponsabilità	Approvazione annuale del Patto da parte del Consiglio d'Istituto.	Fornitura del documento a studenti e famiglie all'atto dell'iscrizione o all'inizio dell'anno scolastico.

5.1 Patto educativo e strutture

Patto educativo di corresponsabilità: Il Patto Educativo definisce i diritti e i doveri reciproci delle studentesse, degli studenti, delle famiglie e dell'Istituzione Scolastica, ed è vincolante per l'intera comunità. L'osservanza del Regolamento d'Istituto e delle norme di comportamento è fondamentale per garantire il sereno svolgimento delle attività didattiche.

Accesso alle risorse: La scuola garantisce l'accesso e l'utilizzo delle risorse fondamentali per l'apprendimento (es. biblioteca, laboratori scientifici e informatici) durante l'orario scolastico e, dove previsto dalla programmazione, anche in orario extra-curricolare.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

PARTE II: SERVIZI AMMINISTRATIVI

6. Efficienza e digitalizzazione dei processi

L'Istituto si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi amministrativi e di segreteria, in linea con i principi di trasparenza, semplificazione e risposta tempestiva all'utenza.

6.1 Impegni sulla qualità del servizio amministrativo

Il personale amministrativo (ATA) è formato per operare secondo i criteri di obiettività ed equità, ponendo al centro la soddisfazione dell'utente e il miglioramento continuo, in coerenza con il SGQ.

Aspetto	Specificazione dell'impegno
Digitalizzazione	La scuola si impegna a utilizzare il Registro Elettronico e la Posta Elettronica Certificata (PEC) come canali primari e ufficiali di comunicazione. Tutti i documenti che non richiedono la presenza fisica possono essere gestiti digitalmente (es. modulistica, domande di colloquio).
Trasparenza	La documentazione chiave per l'utenza (Carta dei Servizi, PTOF, Regolamento d'Istituto, Dati Amministrativi) è pubblicata e costantemente aggiornata nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale.
Comunicazione utenza	È garantita la pubblicazione tempestiva di avvisi, circolari e comunicazioni sul sito web e/o sul Registro Elettronico. La segreteria assicura la cortesia, la professionalità e la chiarezza nelle risposte telefoniche e in presenza.
Fornitura informazioni	La modulistica è standardizzata e disponibile in formato digitale sul sito web. La Segreteria si impegna a fornire informazioni complete e corrette per la compilazione dei documenti.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

6.2 Standard di qualità del servizio

Si specifica la performance attesa per il rilascio di documenti, essenziale per la trasparenza:

Servizio Amministrativo	Standard di Qualità	Tempo massimo garantito
Rilascio certificati (Iscrizione, Frequenza, Diploma).	Richiesta e rilascio anche in formato digitale (se possibile).	3 giorni lavorativi dalla domanda (salvo casi complessi).
Accesso agli atti	Garanzia del Diritto di accesso agli atti amministrativi.	Entro 30 giorni dalla richiesta formale.
Orario uffici	Apertura al pubblico garantita per l'utenza esterna e il personale.	Minimo 10 ore settimanali complessive
Rilascio Diplomi/ Documenti finali	Archiviazione e rilascio dei Diplomi di Stato e relativi allegati.	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente (dopo la disponibilità ufficiale).



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

PARTE III: CONDIZIONI AMBIENTALI

7. Sicurezza, Igiene e Ambiente

L'Istituto si impegna a garantire un ambiente scolastico non solo sicuro ma anche salubre, accogliente e pienamente accessibile, elementi essenziali per il benessere di studenti, personale e visitatori.

7.1 Sicurezza e Prevenzione

- **Normativa:** Il Liceo applica rigorosamente il D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro), con verifiche periodiche, prove di evacuazione e costante formazione del personale.
- **Strutture e manutenzione:** L'Istituto collabora strettamente con l'Ente Locale per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici, al fine di prevenire e rimuovere qualsiasi fattore di rischio strutturale o impiantistico.
- **Gestione emergenze:** Sono predisposti e comunicati a tutta l'utenza i piani di emergenza e le procedure di primo soccorso.

7.2 Igiene, decoro e condizioni ambientali

- **Standard di igiene:** La scuola garantisce un alto livello di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti (aule, laboratori, servizi igienici, spazi comuni) attraverso un piano di pulizie giornaliero e periodico. La vigilanza sull'igiene è responsabilità condivisa con tutto il personale ATA.
- **Salubrità:** L'Istituto monitora le condizioni ambientali essenziali quali illuminazione, aerazione e temperatura per assicurare un microclima confortevole e idoneo all'attività didattica.
- **Decoro e conservazione:** L'utenza è chiamata a collaborare attivamente nel mantenere il decoro e la corretta conservazione degli arredi e delle attrezzature scolastiche, considerate patrimonio della comunità.

7.3 Accessibilità e superamento delle barriere

- **Accessibilità fisica:** L'Istituto si impegna a monitorare e rimuovere progressivamente le barriere architettoniche presenti. Sono garantiti l'accesso e la fruizione degli spazi didattici comuni, con la presenza di ausili (come l'ascensore) dove necessari e operativi.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

- **Servizi igienici dedicati:** È garantita la disponibilità di servizi igienici dedicati e a norma per le persone con disabilità.
- **Strumentazione per l'inclusione:** La scuola assicura la disponibilità di attrezzature e sussidi didattici (tecnologici e non) specifici, in coerenza con i Piani Educativi Individualizzati (PEI) e i Piani Didattici Personalizzati (PDP).



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

PARTE IV: VALUTAZIONE E RECLAMI

8. Valutazione e miglioramento continuo

La scuola adotta un processo di autovalutazione continuo per monitorare l'efficacia del servizio erogato.

- Valutazione di istituto (SNV): L'Istituto partecipa al Sistema Nazionale di Valutazione (SNV) istituito dal DPR 80/2013, che prevede l'autovalutazione (RAV) e l'elaborazione del Piano di Miglioramento (PdM).
- Misurazione della soddisfazione (ISO 9001): Vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione a studenti, famiglie e personale, al fine di raccogliere dati oggettivi (Clausola 9.1.2) utili a identificare le aree di intervento e attivare azioni correttive e preventive in ottica di miglioramento continuo.

9. Gestione dei Reclami

La procedura dei reclami è finalizzata a un rapido ed efficace intervento correttivo per rimuovere le cause di insoddisfazione.

Aspetto	Standard garantito
Modalità	I reclami possono essere espressi in forma scritta (via e-mail, PEC o modulo cartaceo) e devono essere sottoscritti.
Riservatezza	L'identità di chi presenta il reclamo è riservata e nota solo al Dirigente Scolastico e al personale specificamente delegato.
Tempo di risposta	Il Dirigente Scolastico risponde per iscritto al reclamante, dopo aver svolto le indagini necessarie, entro 30 giorni dalla ricezione.



Liceo Scientifico-Linguistico Statale "Niccolò Copernico"

Viale Borgovalsugana, 63 - 59100 Prato (PO)

tel. 0574 596616 - C.F. 84009230487

e-mail: POPS02000G@istruzione.gov.it

posta certificata: POPS02000G@pec.istruzione.it

PARTE V: DISPOSIZIONI FINALI

10. Norme di rinvio e attuazione

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta, si applicano le norme vigenti in materia di istruzione scolastica, i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) e le disposizioni normative generali dello Stato.

La Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Istituto e viene aggiornata annualmente per garantire la coerenza con gli obiettivi del PTOF e le direttive del Ministero.

Carta dei servizi approvata dal Consiglio d'Istituto con delibera n. 19 del 27-11-2025.