



DIREZIONE DIDATTICA STATALE “GIOVANNI LILLIU”

Carta dei servizi scolastici

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

1. UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Per realizzare il diritto ad una sostanziale uguaglianza, la scuola si impegna a prestare particolare attenzione alle problematiche relative agli studenti stranieri, a quelli in situazione di handicap o di disagio socio-familiare.

2. IMPARZIALITÀ

La scuola si impegna ad agire secondo criteri di imparzialità obiettività ed equità verso tutti gli alunni, nel massimo rispetto di ogni opinione e sistema culturale di riferimento della famiglia.

3. REGOLARITÀ

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle 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.

4. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

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 alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap.

Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'alunno.

Un'attenzione particolare viene prestata anche alla "pedagogia degli spazi", cioè alla cura e alla salvaguardia di tutti gli arredi scolastici, alla vivibilità funzionale dell'aula (intesa come laboratorio didattico), all'uso razionale e regolamentato di tutti i luoghi dell'edificio e degli spazi esterni.

5. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scegliere fra 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 vanno applicati i criteri stabiliti dal Consiglio di Circolo.

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi 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.

6. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", 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 del servizio.

La scuola e l'ente locale si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di

intervento definite dall'amministrazione.

Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail. Il POF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

7. LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione 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.

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.

PARTE I

8. AREA DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, 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, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere e di arti.

Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail. Il POF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

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

- A. Piano dell'offerta formativa. Il P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa) illustra l'Offerta Formativa della scuola nei dettagli, ed è un po' il suo biglietto da visita, da cui si possono ricavare tutte le informazioni sulle sue finalità, sul contesto in cui la scuola opera, sui progetti curricolari ed extra-curricolari e sulla sua organizzazione generale.
- B. Il regolamento d'istituto comprende, in particolare, le norme relative a: vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni. Nel regolamento sono, inoltre, definite in modo specifico: le modalità di comunicazione con i genitori; le modalità di convocazione e di svolgimento delle assemblee di classe, organizzate dalla scuola o richieste dai genitori, dei consigli di intersezione e di interclasse e del consiglio di Circolo; il calendario di massima delle riunioni e la pubblicizzazione degli atti.
- C. Informazione all'utenza sul P.O.F.:

redazione entro il 31 ottobre; pubblicazione mediante affissione all'albo entro il 30 novembre; copia depositata presso ufficio di segreteria; duplicazione presso la Segreteria al costo di € 0,20 a pagina.

PARTE II

9. SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; trasparenza; tempi di attesa ridotti; flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

Standard specifici delle procedure.

La distribuzione dei moduli di iscrizione è effettuata nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

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. Il Consiglio di Circolo delibera in merito sulla base delle indicazioni degli utenti e dei loro rappresentanti.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico, salvo i casi di urgenza.

La scuola assicura all'utente 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.

Per l'informazione vengono seguiti i seguenti criteri:

Sono assicurati spazi adibiti all'informazione; in particolare sono predisposti: organigramma degli organi collegiali, albo d'Istituto, bacheca sindacale, bacheca dei genitori.

Presso l'ingresso e presso gli Uffici devono essere presenti e

riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l'intero orario di lavoro.

PARTE III

10. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi. La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna.

PARTE IV

11. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedura dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o E-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. 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 Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Annualmente, il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio di Circolo una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori e al personale. I questionari, che vertono sugli

aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

“Le informazioni vengono date sempre in forma scritta e con controllo della presa visione; su richiesta delle famiglie le comunicazioni sono trasmesse anche via e-mail. Il POF, la Carta dei Servizi e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica”.

Carta approvata dal Consiglio di Circolo in data 11 febbraio 2010