

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

INTRODUZIONE

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

2. Imparzialità e regolarità

L'erogazione del servizio scolastico sarà effettuata secondo criteri di obiettività ed equità.

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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

3. 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 disagio scolastico. Gli strumenti utilizzati sono :

- Incontro di presentazione, all'inizio dell'anno scolastico, con gli studenti e i genitori delle classi prime.
- Progetto Accoglienza nuovi iscritti. Nei primi giorni dell'anno, per gli studenti delle classi prime vengono organizzate attività di conoscenza e di ambientamento nella scuola.
- Attività di sostegno e recupero per gli studenti in difficoltà.

4. Obbligo scolastico e frequenza

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. La scuola si impegna a controllare la regolarità della frequenza degli studenti (assenze, ritardi, uscite anticipate). Le modalità di tale controllo sono indicate nel Regolamento di Istituto.

5. Regolarità del servizio

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale ausiliario, la vigilanza e la continuità del servizio.

In caso di scioperi o di assemblee sindacali in orario di lavoro del personale, la scuola si impegna a fornire informazioni adeguate agli studenti e alle famiglie sul registro di classe o sul sito della scuola.

In caso di imprevisti di qualsiasi natura la scuola si impegna a ridurre al minimo i disagi per l'utenza garantendo, nei limiti del possibile, la regolarità del servizio e della vigilanza e l'informazione alle famiglie, e dando priorità, nella destinazione delle sue risorse, alla gestione degli studenti minorenni.

6. Partecipazione

6.1 Il personale scolastico, 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 del servizio.

6.2 Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, la scuola garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e continua.

6.3 La scuola, con la collaborazione dell'Ente Locale, si impegna a favorire le attività extra scolastiche che la rendano centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario di servizio scolastico.

7. Efficienza

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

La scelta dell'orario iniziale e finale delle lezioni è subordinato all'organizzazione del servizio trasporti e alla necessità di favorire anche lo svolgimento di attività extrascolastiche.

La definizione dell'orario tiene conto della la condivisione di alcuni docenti con altre scuole e dei seguenti criteri didattici:

- rapporto equilibrato tra discipline a carattere teorico e quelle di tipo espressivo e operativo
- razionale suddivisione all'interno della settimana delle ore di una stessa materia
- mantenimento di un blocco di due ore per la maggior parte delle discipline per facilitare lo svolgimento di lezioni modulari, di attività pratiche e lo svolgimento delle verifiche.

8. Trasparenza

Il Liceo "Virgilio" considera la trasparenza una condizione fondamentale per garantire la partecipazione democratica e la corretta gestione del servizio pubblico.

A tale proposito individua i seguenti strumenti principali.

a) Gli Organi collegiali : Consiglio di Istituto, Consigli di Classe aperti due volte l'anno

b) La Bachecca generale di Istituto rivolta agli utenti e al personale della scuola, con esposizione di:

Tabella orario di lavoro dei dipendenti (orari docenti; orario e dislocazione del personale)

Organigramma degli spazi e degli uffici (presidenza, servizi, laboratori, ecc.)

Organigramma degli organi collegiali

Organico del personale docente e ATA

Scadenze fondamentali dell'anno scolastico

Regolamenti e POF

Albo sindacale

Piano di evacuazione

c) I documenti consultabili a richiesta in Presidenza o in Segreteria:

- i Verbali del Consiglio di Istituto e del Collegio Docenti
- i piani di lavoro disciplinari, del Consiglio di classe e individuali

- i programmi svolti e controfirmati dagli studenti

d) Il sito della scuola (www.liceovirgilio.gov.it) su cui consultare ed acquisire *on line* i seguenti documenti: POF, Carta dei Servizi, Regolamento di Istituto, Regolamento di disciplina, Patto di corresponsabilità, Modulistica, Calendario di massima delle scadenze.

e) Il libretto dello studente in cui sono presenti:

- le giustifiche delle assenze, i ritardi e le uscite anticipate
- le comunicazioni sulle valutazioni
- le comunicazioni scuola-famiglia
- le autorizzazioni alle visite guidate
- lo Statuto degli studenti e delle studentesse
- La normativa sulla sicurezza

f) Le comunicazioni a studenti e famiglie

La comunicazione con gli studenti avviene per mezzo di:

- Avvisi e Circolari
- Comunicazioni scritte sul Registro di Classe
- Il sito della scuola

La scuola si impegna a dare gli avvisi con un congruo anticipo. Gli studenti sono però responsabili della comunicazione alle famiglie .

La comunicazione con le famiglie avviene per mezzo di:

- un'assemblea coi genitori degli alunni delle classi prime, all'inizio dell'anno;
- il libretto dello studente;
- i colloqui informativi che si effettuano durante le ore di ricevimento e in due pomeriggi, nel corso dell'anno, riservati ai genitori impossibilitati ad essere presenti a scuola al mattino (Il calendario delle disponibilità viene affisso all'inizio dell'anno vicino alla segreteria e viene consegnato agli alunni in classe);
- la comunicazione, in pagella, degli esiti del TRIMESTRE e del PENTAMESTRE
- comunicazione dei risultati di apprendimento tramite "pagellino" a marzo
- i consigli di classe, con la partecipazione dei genitori, nei mesi di gennaio e aprile;
- le comunicazioni scritte o telefoniche alle famiglie per necessità impreviste.

g) La consultazione dei documenti

La scuola concede la possibilità, ai sensi della Legge 241/ 90, previa domanda motivata, di ottenimento di copie delle parti relative alla situazione dello studente interessato nei registri degli insegnanti, nel registro di classe e nel verbale di seduta di scrutinio. Si ricorda che , ai sensi della vigente legislazione sulla Tutela della Privacy, non è invece consentita la comunicazione degli stessi dati relativi a studenti diversi da quello direttamente interessato

9. Libertà d'insegnamento ed aggiornamento del personale.

9.1 La programmazione e la progettualità assicura il rispetto delle 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.

9.2 L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. La scuola intende configurarsi come laboratorio di sviluppo professionale in cui tutte le risorse umane arricchiscono la propria formazione in sintonia con le linee di indirizzo definite dalle Direttive Ministeriali.

PARTE I

10. Area didattica.

10.1 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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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

10.3 La scuola si impegna a garantire la crescita cognitiva e metacognitiva dello studente attraverso rapporti tra docenti ed alunni improntati al rispetto reciproco e all'autorevolezza. Il coinvolgimento degli allievi nelle attività scolastiche viene favorito da stimoli positivi e gratificazioni. Quando necessario non sono esclusi i richiami che avranno funzione educativa evitando di assumere carattere mortificante o punitivo.

10.4 In piena considerazione dello studente, del suo profilo formativo e dei suoi bisogni, si organizza lo studio autonomo e si razionalizzano i tempi con gradualità e funzionalità. Inoltre ci si impegna ad assicurare agli alunni, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare ad altre attività necessarie alla propria formazione ed all'acquisizione dei crediti.

10.5 La scuola si impegna ad organizzare attività di recupero, sostegno e potenziamento delle eccellenze in itinere o in momenti extracurricolari.

10.6 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obblighi formativi, l'annualità, l'economicità e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

I testi proposti per l'adozione vengono messi a disposizione dei genitori che ne possono prendere visione ed esprimere un parere all'interno dei consigli di classe e d'interclasse. Il collegio dei docenti delibera l'adozione.

10.7 I testi sono integrati da attrezzature didattiche diversificate (biblioteca, audiovisivi, sussidi multimediali, dispense, materiale didattico preparato dagli insegnanti).

10.8 Progetto educativo: POF. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicazione del Piano dell'offerta formativa elaborato dai Docenti e dal Dirigente, sulla base dell'itinerario tracciato dalle direttive ministeriali. Sarà redatto entro il mese di ottobre/novembre di ogni anno e affisso all'albo e nel sito web della scuola. Una copia sarà depositata presso la segreteria.

PARTE II

11. Servizi amministrativi.

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

- celerità delle procedure;
- trasparenza;
- flessibilità degli orari e contatto con il pubblico.

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

UFFICIO DI PRESIDENZA

11.3 Il Dirigente riceve presso la sede centrale. Riceve ancora, previo accordo telefonico, in orari e giorni diversi, qualora, per motivi di servizio, non fosse disponibile.

E' sostituito o affiancato, ove necessario, dal Collaboratore Vicario, dai docenti responsabili di sede e dai docenti collaboratori.

SEGRETERIA

11.4 La segreteria, vista la dotazione organica del personale amministrativo, è aperta al pubblico nella sede centrale nel seguente orario: dal lunedì al sabato **dalle ore 10,00 alle ore 12.00.**

La scuola è comunque aperta per 2 pomeriggi (**lunedì e giovedì, dalle ore 15,00 alle ore 17,00**)

11.5 Iscrizioni

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

La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi nel minor tempo possibile dalla consegna delle domande.

11.6 Certificazioni e valutazioni

Il rilascio dei 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 votazione e/o giudizi.

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

I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dal Dirigente Scolastico o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

11.7 Comunicazioni e informazioni

La scuola assicura all'utente la tempestività nel 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. L'istituto fornisce ancora comunicazione vie e-mail e posta elettronica certificata.

La scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione.

INGRESSO E SERVIZI

11.8 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.

11.9 Gli assistenti amministrativi e i collaboratori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera visibile e per l'intero orario di lavoro.

11.10 Tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto della normativa in termini di privacy nel trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

PARTE III

12 Condizioni ambientali della scuola e sicurezza .

12.1 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. Il personale ausiliario deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi.

12.2 La scuola si impegna, in particolare, a sensibilizzare le istituzioni interessate, comprese le associazioni dei genitori, degli utenti e dei consumatori, al fine di garantire agli alunni, la sicurezza interna.

E' predisposto e portato a conoscenza di tutti (personale e alunni), un piano di evacuazione in caso di calamità. L'efficienza dell'impiantistica generale è affidata all'Amministrazione Provinciale di Lecce.

13. Assistenza tecnica.

L'utilizzo della aule speciali e dei laboratori durante l'attività didattica è gestito con normale prenotazione, o fissato da calendarizzazione sin dall'inizio dell'anno scolastico. Tale utilizzo è altresì supportato dall'assistenza di personale qualificato (sia in organico, sia nominato annualmente). Durante l'attività extra-curricolare ci si può avvalere di assistenza tecnica facendo richiesta scritta alla Presidenza e al Dirigente Amministrativo, che provvederà eventualmente alla trasmissione della richiesta al Consiglio di Istituto, per quanto di competenza.

PARTE IV

15. Procedura dei reclami e autovalutazione dell'istituto.

15.1 I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali, telefonici o via e-mail, debbono successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 30 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.

15.2 Autovalutazione d'istituto. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata periodicamente una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti ai genitori, al personale, agli alunni, ecc. miranti a raccogliere contributi per il miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio e dell'offerta formativa.

PARTE V

16. Attuazione.

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