



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e Ricerca

LICEO SCIENTIFICO E LINGUISTICO "GUGLIELMO MARCONI"

Via Solari n° 2 – 07100 Sassari
Tel: 079/244305 – Fax: 079/2590597
C.F. 80004480903 – C.M. SSPS060006
Sito web: www.scientifico2.gov.it
E-mail: ssps060006@istruzione.it
PEC: ssps060006@pec.istruzione.it



Anno Scolastico 2015-2016

Carta dei Servizi

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti *principi fondamentali* contenuti:

- Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Nel Decreto Legislativo n. 286 del 30/7/1999, art. 11.

Le norme stabiliscono che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi in tema di:

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITA' E REGOLARITA'
- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE
- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA
- PARTECIPAZIONE
- EFFICACIA ED EFFICIENZA
- LIBERTA' DI INSEGNAMENTO
- AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Uguaglianza - la Scuola si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare tutte le iniziative necessarie per facilitare l'accesso ai servizi per i portatori di handicap; nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socio-economiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

Imparzialità e regolarità - la Scuola si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità del servizio e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti anche in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

Accoglienza e integrazione - la Scuola si impegna a favorire l'accoglienza di genitori e alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riferimento alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni figli di emigrati in patria, a quelli in situazione di handicap e/o di grave svantaggio socio-economico.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza - l'utente, anche proveniente da comune diverso, ha il diritto di iscriversi e frequentare presso questa scuola nei limiti della sua capienza. 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 organico e funzionale.

Partecipazione - la Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente. Istituzioni, personale, genitori, alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta: i loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. La scuola si impegna a favorire le attività scolastiche ed extrascolastiche che realizzino la propria funzione come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico, secondo il Regolamento d'istituto. Per le stesse finalità, la scuola garantisce e 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.

Efficacia ed efficienza - l'attività scolastica, in particolare il servizio di tutte le componenti, si uniforma a criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata. La Scuola persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Il Piano dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei docenti sulla base degli indirizzi generali della scuola e delle scelte generali di gestione e di amministrazione definite dal Dirigente Scolastico. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto e viene pubblicato sul sito web della scuola.

Libertà di insegnamento - la programmazione delle attività educative e didattiche assicura la libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'uomo, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità.

Aggiornamento professionale - 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.

AREA DIDATTICA

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- ✓ Continuità
- ✓ Orientamento
- ✓ Libri di testo
- ✓ Compiti a casa
- ✓ Clima di classe
- ✓ Verifica degli apprendimenti
- ✓ Sistema di valutazione
- ✓ Recupero dello svantaggio scolastico
- ✓ Sostegno psicopedagogico agli alunni diversamente abili
- ✓ Coordinamento didattico
- ✓ Assegnazione dei docenti alle classi
- ✓ Aggiornamento del personale docente
- ✓ Contratto formativo
- ✓ Orario delle lezioni
- ✓ Piano annuale delle attività scolastiche

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La Scuola individua i seguenti fattori di qualità, fissa gli standard relativi e ne garantisce l'osservanza e il rispetto:

- ✓ Celerità delle procedure
- ✓ Trasparenza
- ✓ Informatizzazione dei servizi di segreteria
- ✓ Tempi di attesa agli sportelli
- ✓ Flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico
- ✓ Modalità di comunicazione

La scuola fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:

- ✓ procedure di iscrizione degli alunni;
- ✓ rilascio dei certificati entro il minor tempo possibile;
- ✓ consegna celere di attestato o documento sostitutivo dei diplomi;
- ✓ apertura al pubblico dell'ufficio di Segreteria in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio;
- ✓ 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;
- ✓ contatto telefonico con i genitori in caso di malattia o di infortunio di un allievo, nonché quando, su segnalazione dei docenti, si renda necessario informare le famiglie di fatti o atti che riguardano i propri figli;
- ✓ avviso, tramite sms, al cellulare del genitore in caso di assenza.

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

- ✓ Igiene
- ✓ Sicurezza
- ✓ Spazi interni ed esterni

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi. 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. È disponibile presso l'ufficio del Dirigente copia del documento di valutazione del rischio e copia del piano di emergenza.

Che cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro ordinamento come strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

A chi si rivolge la CARTA DEI SERVIZI

- *Genitori, per favorire la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla scuola;*
- *Studenti, per conoscere l'organizzazione interna della scuola;*
- *Docenti e personale amministrativo e ausiliario, per un supporto all'esercizio delle proprie funzioni;*
- *Enti Locali e associazioni territoriali, per una più complessa progettazione sul territorio.*

Come utilizzare la CARTA DEI SERVIZI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere presentato alla Dirigenza Scolastica.

Ogni suggerimento o proposta di miglioramento dei servizi sarà oggetto di attenta analisi da parte della Dirigenza Scolastica, a cui è possibile inviare eventuali comunicazioni al seguente indirizzo di posta elettronica: ssps060006@istruzione.it

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Andreina M. Desole