

8° CIRCOLO DIDATTICO GALILEO GALILEI

SASSARI

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'8° Circolo Didattico "Galileo Galilei" di Sassari ha quali principi ispiratori gli articoli 3, 21, 33 e 34 della Costituzione italiana e i principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 giugno 1995 che si possono riassumere nei termini di:

- Uguaglianza
- Imparzialità e Regolarità
- Accoglienza e Integrazione
- Obbligo scolastico e frequenza
- Partecipazione, efficienza e trasparenza
- Libertà di insegnamento e di aggiornamento del personale.

Quindi l'8° Circolo Didattico "Galileo Galilei" di Sassari garantisce che:

- nessuna discriminazione venga compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali ed è facoltà dei genitori iscrivere i propri figli presso questo Circolo nei limiti della sua obiettiva capienza;
- il personale e gli organi collegiali della Scuola ispirano il proprio comportamento a criteri di imparzialità, obiettività ed equità;
- viene elaborato un Piano dell'offerta formativa coerente con le indicazioni nazionali e volto ad aiutare a sviluppare al meglio le singole capacità ed attitudini, ad esprimersi, a recepire ed elaborare le informazioni ricevute;
- la libertà di insegnamento si realizza nel pieno rispetto della personalità, dei diritti e degli interessi degli allievi e della programmazione generale del Collegio docenti e dei Consigli di interclasse ed intersezione;
- l'attività scolastica e l'orario di servizio di tutto il personale si informano a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità nell'organizzazione;
- il servizio e le attività educative vengono erogate con continuità e regolarità;
- le procedure amministrative sono tese alla massima semplificazione ed alla completa e trasparente informazione riguardo l'organizzazione delle attività didattiche ed educative;
- i genitori, gli alunni e il personale sono chiamati a partecipare e collaborare al buon funzionamento della Scuola nell'ambito delle norme vigenti;
- la Scuola collabora con gli Enti e le istituzioni del territorio al fine di attuare utili sinergie e realizzare la propria funzione di promozione culturale, sociale e civile;
- 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.

1, UGUAGLIANZA

La scuola nell'erogazione del proprio servizio si impegna a garantire pari opportunità mediante:

- 1.1 Criteri collegiali nell'assegnazione degli alunni alle classi che promuovano l'integrazione culturale tra alunni di religione, di lingua, di razza, di etnia diverse.
- 2.1 Iniziative didattiche curricolari ed extracurricolari e proposte educative funzionali alla storia e alla cultura degli alunni appartenenti a qualsiasi etnia, razza, religione.
- 3.1 Provvedimenti atti ad eliminare eventuali barriere architettoniche per alunni portatori di handicap fisico.
- 4.1 Provvedimenti atti a garantire la piena offerta formativa agli alunni di condizioni socio-economiche disagiate.

2, IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

- 2.1 I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
- 2.2 La scuola garantisce, attraverso l'utilizzazione dei diversi canali quali l'affissione all'albo, sul sito web della Scuola, sul diario degli alunni, la tempestiva informazione alle famiglie sulle eventuali variazioni al funzionamento del servizio.
- 2.3 La scuola attraverso tutte le sue componenti garantisce la regolarità e la continuità del Servizio.

3, ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

- 3.1 Soprattutto nel primo anno di scuola, l'accoglienza assume un grande rilievo poiché bisogna tenere presente che la Scuola deve essere luogo di benessere e non di disagio, pertanto bisogna favorire le relazioni tra le varie componenti (alunni, docenti, genitori, ambiente) al fine di permettere agli alunni di esprimere al meglio le proprie abilità e potenzialità. L'organizzazione dell'accoglienza sarà curata da parte di tutta l'Istituzione Scolastica (Dirigente scolastico, docenti, personale di segreteria e ausiliario) mediante:
 - Iniziative e/o progetti atti a far conoscere agli alunni l'ambiente scolastico e le sue regole di funzionamento con particolare riguardo alle classi iniziali.
 - Riconoscimento da parte dei docenti dei diritti e degli interessi degli alunni.
 - Incontri periodici e costanti con i familiari per potenziare il rapporto scuola-famiglia.
 - Conoscenza dei nuovi iscritti al fine di impostare una corretta progettazione educativa e didattica.
 - Organizzazione di incontri tra genitori degli alunni nuovi iscritti e docenti di classe.
- 3.2 Particolare attenzione verrà posta all'accoglienza e alla integrazione dei soggetti portatori di handicap.

4, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

- 4.1 La scuola si impegna a prevenire e controllare l'evasione e la dispersione scolastica attraverso il monitoraggio continuo della regolarità della frequenza ed il controllo dell'elenco degli alunni tenuti alla frequenza stessa.

5, PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

- 5.1 Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza.
- 5.2 Gli operatori, inoltre, chiedono la partecipazione attiva di tutti i genitori e soprattutto di quelli che vogliono mettere a disposizione della scuola le loro competenze.
- 5.3 Questa Istituzione, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente anche con il presente documento, che è parte integrante del P.O.F., in tutte le sue articolazioni didattiche, educative ed amministrative.

6, LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- 6.1 Nella progettazione dell'offerta formativa si assicura il rispetto della libertà di insegnamento al fine di garantire il pieno successo di ogni alunno e contribuire allo sviluppo armonico della sua personalità, nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali, specifici e riferiti al contesto locale.
- 6.2 L'esercizio della libertà d'insegnamento si fonda sulla conoscenza aggiornata delle teorie psico-pedagogiche, delle strategie didattiche, delle moderne tecnologie educative.
- 6.3 L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

PARTE I

AREA DIDATTICA

- a. 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.
- b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nella scuola di base. Le iniziative riguarderanno:
 - Incontri con i docenti degli alunni di passaggio.
 - Incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni.
 - Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto.
 - Coordinamento dei curricoli e delle progettazioni didattiche.
 - Costruzione di criteri e strumenti di verifica e di valutazione in un'ottica di continuità educativa e orientativa.
- c. 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.
- d. Nella progettazione dell'azione educativa e didattica i docenti, adottano, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee in modo da evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.
- e. I docenti cercheranno di equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare ad altre attività extrascolastiche o anche, eventualmente, di ampliamento dell'offerta formativa promosse dalla Scuola stessa.
- f. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento e convincimento.

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

1. Piano dell'Offerta Formativa.
2. Progettazione del curricolo.
3. Patto educativo e di corresponsabilità.
4. Regolamento di Istituto.
1. PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.O.F. contiene dati strutturali della scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione ed azione, le finalità e gli obiettivi, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola.

In particolare regola l'uso delle risorse d'istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

2. REGOLAMENTO D'ISTITUTO

Il Regolamento d'Istituto comprende le norme relative a:

- Doveri.
- Diritti.
- Comportamento.
- Impugnazioni.
- Attività negoziale.
- Patto educativo e di corresponsabilità
- Registro delle sanzioni.
- Sanzioni

2. PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa e didattica, elaborata dal Collegio dei docenti, propone i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nelle Indicazioni per il Curricolo, e relativi ai bisogni espressi dal territorio e dall'utenza; individua strumenti unitari per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici; elabora le attività riguardanti il recupero individualizzato degli alunni con ritardo nei processi di apprendimento e stabilisce gli interventi individualizzati; individua, infine, momenti di verifica, di valutazione e autovalutazione per adeguare l'azione didattica e organizzativa alle esigenze emergenti "in itinere".

3. PATTO EDUCATIVO E DI CORRESPONSABILITA'

Il Patto educativo e di corresponsabilità stabilisce il rapporto tra alunni, insegnanti e genitori 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 si stabilisce il patto che contiene diritti e doveri che le parti chiamate in causa dovranno tenere presente.

PARTE II

SERVIZI AMMINISTRATIVI

- a. L'Istituto ha individuato i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi che intende sviluppare e rafforzare sulla base dei livelli standard indicati accanto a ciascuna voce:
 - Celerità delle procedure
 - Trasparenza
 - Informatizzazione dei servizi di segreteria
 - Tempi di attesa agli sportelli
 - Flessibilità degli uffici a contatto con il pubblico (accoglienza dell'utenza in orario non strettamente limitato ai tempi stabiliti).
- b. Sono altresì individuati i seguenti standard specifici per le singole procedure:
 - La distribuzione dei moduli di iscrizione per la scuola dell'infanzia è effettuata "a vista" nei giorni previsti, in orario potenziato e pubblicizzato in modo efficace.
 - Il sostegno per la compilazione della domanda di iscrizione on line alla scuola primaria per le famiglie che non hanno disponibilità di computer o che, pur avendolo non lo sappiano utilizzare efficientemente, è effettuata nei giorni previsti, in orario potenziato



- e pubblicizzato in modo efficace.
- Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni per quelli di iscrizione e frequenza e di quattro giorni per quelli con votazioni e/o giudizi per gli alunni frequentanti o iscritti nell'anno scolastico in corso. Per ogni altro certificato relativo ad alunni non più frequentanti, il termine il rilascio viene previsto in cinque giorni, tranne i casi per i quali è prevista una procedura più complessa (certificati sostitutivi, duplicati, ecc.)
 - I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dai docenti nella data stabilita; dopo quella data, l'Ufficio di segreteria consegnerà i documenti di valutazione.
 - I certificati di servizio per i Docenti e per il personale ATA sono consegnati entro sette giorni.
- L'ufficio di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantisce un orario di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:30 alle ore 13:30 e di pomeriggio il martedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00.
 - L'ufficio di dirigenza riceve il pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì dalle 12:00 alle 13:30.
 - Il Direttore S.G.A. riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 11:30 alle ore 13:30.
 - La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico, stabilendo modalità di risposta comprendenti il nome dell'Istituto, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste. L'utente è tenuto a dichiarare le proprie generalità e la natura dell'informazione richiesta per potere essere messo in contatto con il personale assegnato all'area di cui chiede informazioni.
- c. Per l'informazione sono seguiti i seguenti criteri:
La scuola predispone spazi ben visibili adibiti all'informazione, in particolare sono assicurati:
- Tabella dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario);
 - Organigramma degli uffici (presidenza e servizi);
 - Organico del personale docente, amministrativo ed ausiliario;
 - Albi d'Istituto.
- d. Sono inoltre disponibili i seguenti spazi:
- ◆ Bachecca generale d'Istituto;
 - ◆ Bachecca sindacale;
 - ◆ Sito web.
- e. La scuola garantisce la presenza, presso l'ingresso, di operatori scolastici ben riconoscibili in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.
- f. Tutti gli operatori scolastici in servizio indosseranno per l'intero orario di lavoro il cartellino di identificazione ed il camice.
- g. Il regolamento di lavoro e gli orari del personale amministrativo ed ausiliario devono avere adeguata pubblicità mediante affissione all'Albo, così come il Regolamento Generale di Istituto e le norme di funzionamento degli Organi Collegiali e delle Assemblee. In particolare l'orario di servizio del personale A.T.A., fissato dal C.C.N.L. in 36 ore settimanali, sarà attuato in cinque (nelle scuole con funzionamento classi a tempo pieno) e in sei giorni lavorativi (nelle scuole con funzionamento classi a tempo normale), utilizzando orario unico, orario flessibile, turnazioni, rientri pomeridiani, straordinario da compensare come previsto in contrattazione di istituto. Le ore di straordinario saranno retribuite con fondi a carico del bilancio appositamente previsti per tali prestazioni. L'attuazione dei vari

tipi di orario verrà di volta in volta adottata dal Direttore Amministrativo, secondo le esigenze prevedibili (richiesta di aumento di prestazioni in aggiunta al normale orario di servizio) o imprevedibili (sostituzione personale assente).

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La Scuola garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione all'albo dell'orario delle classi.
- d. L'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale, oltre agli obblighi relativi ad interventi di natura strutturale e di manutenzione necessari per assicurare la sicurezza dei locali e dell'edificio, è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive Europee per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti la scuola, durante l'ingresso e durante l'uscita.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

La Scuola garantisce i seguenti standard minimi di sicurezza, igiene e accoglienza:

- a. La vigilanza degli alunni all'interno dell'edificio con una continua opera da parte di tutti gli operatori della scuola.
- b. L'igiene dei servizi, con interventi ripetuti, durante la giornata scolastica oltre che a fine attività giornaliera.
- c. L'affissione all'albo dell'orario delle classi.
- d. L'informazione circa le modalità per la consultazione e il prestito dei libri e delle riviste in dotazione alla biblioteca.
- e. L'affissione in ogni classe e nei corridoi del Piano di evacuazione in caso di calamità.

La scuola s'impegna inoltre a sensibilizzare le istituzioni interessate e i genitori al fine di



garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (quest'ultima, nell'ambito del circondario scolastico).

L'Ente Locale, oltre agli obblighi relativi ad interventi di natura strutturale e di manutenzione necessari per assicurare la sicurezza dei locali e dell'edificio, è responsabile dei seguenti standard qualitativi ambientali in ordine a:

- Adeguamento alle direttive Europee per la sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Eliminazione delle barriere architettoniche.
- Sufficienza di aule necessarie per la realizzazione delle attività deliberate.
- Vigilanza spazi adiacenti la scuola, durante l'ingresso e durante l'uscita.

PARTE IV

PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

a. *Procedura dei reclami*

- La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio offerto.
- Ai sensi del D.P.C.M. 15/06/95 parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.
- I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.
- Il Dirigente Scolastico, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponderà con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
- Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.
- Annualmente, il Dirigente Scolastico formulerà per il Consiglio di Circolo e per il Collegio-Docenti una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione sarà inserita nella relazione generale del Consiglio di Circolo sull'anno scolastico.



b. Valutazione del servizio

La Scuola si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano didattico e amministrativo.
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sul successo formativo.
- Livello di soddisfacimento della domanda d'aggiornamento professionale degli operatori.
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca.
- Livelli di rispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto dalla Scuola lavorerà una funzione strumentale al Piano dell'offerta formativa.

Allo scopo di raccogliere tutti gli elementi utili alla valutazione del servizio è effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti agli alunni, ai genitori ed a tutto il personale docente ed



ATA sul gradimento dei servizi organizzativi, amministrativi e didattici. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, saranno elaborate sulla base di risposte graduate e con possibilità di specifiche proposte.

La Commissione provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate per la stesura della relazione annuale (da sottoporre all'attenzione del Consiglio di Circolo) e per effettuare una riflessione sui risultati degli stessi tesa ad annullare eventuali punti di debolezza.

PARTE V

ATTUAZIONE

- a) La presente Carta dei servizi offerta dall'8° Circolo Didattico "Galileo Galilei" di Sassari, approvata dal Consiglio di Circolo e pubblicizzata nei modi indicati ai paragrafi precedenti, resta in vigore fino a nuove disposizioni del Ministero.
- b) Essa è soggetta, peraltro, a revisioni e ad aggiornamenti annuali su proposta di chiunque ne abbia interesse all'interno della comunità scolastica e sulla base delle indicazioni degli Organi Collegiali.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
F.TO Dott.ssa Maria Grazia Falchi