



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA
ISTITUTO COMPRENSIVO ALFANO – QUASIMODO

Via dei Mille, 41 – 84132 Salerno ☎ fax 089 334918
mail saic89300a@istruzione.it pec saic89300a@pec.istruzione.it sito www.icalfanoquasimodo.gov.it
C.M. SAIC89300A C.F. 95121350656 C.U. UFV04C C.IPA istsc_saic89300a

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

1. Premessa

È il documento che, in applicazione della DPCM 7-6-1995, sancisce i principi generali cui s'ispira il servizio scolastico,

Principi generali

Questa Scuola fonda le proprie azioni sui principi di seguito elencati:

UGUAGLIANZA NELLE OPPORTUNITÀ

Ad ogni allievo è assicurata un'adeguata offerta formativa, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni psico-fisiche e socio-economiche.

ACCOGLIENZA E VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ

Annualmente vengono programmate azioni capaci di promuovere la comunicazione e la collaborazione con i genitori degli allievi, con priorità per i genitori degli allievi diversamente abili, stranieri o iscritti alle prime sezioni/classi.

IMPARzialità E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO

All'utenza è assicurata la regolare erogazione del servizio scolastico, improntato a trasparenza, equità e continuità.

TUTELA DELL'OBBLIGO DI FREQUENZA E DELLA LIBERTÀ DI SCELTA TRA SCUOLE DELLO STESSO TIPO

L'utente ha libertà di scelta tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza.

In presenza di eccedenze di richieste si terrà conto dei criteri deliberati dal Consiglio d'Istituto.

L'assolvimento dell'obbligo scolastico sarà sempre assicurato, anche con il ricorso ad interventi interistituzionali.

PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DI TUTTE LE COMPONENTI ALLA VITA DELLA SCUOLA

Questa Scuola assolve la funzione di promozione culturale, sociale e civile del territorio in cui insiste.

L'orario di lavoro del personale scolastico è funzionale all'offerta di un servizio scolastico efficiente ed efficace.

Il disbrigo delle pratiche è sempre rispettoso delle scadenze amministrative e della normativa vigente.

EFFICIENZA E TRASPARENZA

Sono garantite all'utenza risposte tempestive, chiare e aggiornate alla vigente normativa.

LIBERTÀ D'INSEGNAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

È garantita piena libertà d'insegnamento, che deve comunque assicurare ad ogni allievo lo sviluppo armonico della sua personalità, il rispetto delle sue potenzialità e il raggiungimento degli obiettivi formativi nazionali e d'Istituto.

È assicurata l'offerta di corsi di aggiornamento e formazione a tutto il personale.

2. Finalità dell'azione didattica

La Scuola dell'infanzia "... nel rispetto della primaria responsabilità educativa dei genitori, contribuisce alla formazione integrale delle bambine e dei bambini ...realizza la continuità educativa ... con la scuola primaria ..." (DLgs 59/2004, art.1.).

La Scuola primaria, "... accogliendo e valorizzando le diversità individuali ..., promuove ... lo sviluppo della personalità, ed ha il fine di far acquisire e sviluppare le conoscenze e le abilità di base ... di valorizzare le capacità relazionali ... di educare ai principi fondamentali della convivenza civile ..." (DLgs 59/2004, art.5.).

La Scuola secondaria di primo grado "... è finalizzata alla crescita delle capacità autonome di studio ... organizza ed accresce ... le conoscenze e le abilità ... cura la dimensione sistematica delle discipline ... fornisce strumenti adeguati alla prosecuzione delle attività di istruzione e formazione ..." (DLgs 59/2004, art.9.)

Nella premessa alle "Indicazioni per il curricolo", allegato al DM 31-7-2007, la scuola è definita "... luogo di incontro e di crescita di persone ... (nel quale) ... Educare istruendo (che) significa essenzialmente tre cose:

- consegnare il patrimonio culturale che ci viene dal passato perché non vada disperso e possa essere messo a frutto;
- preparare al futuro introducendo i giovani alla vita adulta, fornendo loro quelle competenze indispensabili per essere protagonisti all'interno del contesto economico e sociale in cui vivono;
- accompagnare il percorso di formazione personale che uno studente compie sostenendo la sua ricerca di senso e il faticoso processo di costruzione della propria personalità.

... Obiettivo della scuola è quello di far nascere "il tarlo" della curiosità, lo stupore della conoscenza, la voglia di declinare il sapere con la fantasia, la creatività, l'ingegno, la pluralità delle applicazioni delle proprie capacità, abilità e competenze. Solo se non si rinuncia ad educare istruendo si può mettere veramente a frutto l'unicità e l'irripetibilità di ogni singolo individuo. Solo così ogni persona può essere protagonista e costruire il proprio futuro in modi plurali, diversi ed innovativi. Per raggiungere questi obiettivi resta centrale l'acquisizione della cultura scientifica così come la valorizzazione dell'istruzione tecnica e professionale, campi nei quali il nostro Paese ha costruito le fondamenta del proprio sviluppo."

Per il raggiungimento di tali finalità la nostra Scuola:

- valorizza le diversità e promuove l'integrazione
- assicura sane relazioni e impegno nella tutela dei valori
- rimuove gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona
- rileva bisogni e progetta risposte, assicurando pari opportunità di crescita
- aiuta gli allievi a prendere coscienza delle conseguenze dei comportamenti
- contestualizza l'offerta formativa mediante attività di arricchimento del curricolo
- incoraggia l'esplorazione ambientale e l'approccio a diverse esperienze culturali
- coinvolge le famiglie nel processo formativo a garanzia della continuità educativa
- garantisce la valutazione oggettiva degli apprendimenti con funzione formativa
- promuove iniziative di collaborazione con altre Istituzioni, Enti e Associazioni.

Tutti i documenti, elaborati dalle diverse componenti della Scuola, illustrano le peculiarità del servizio scolastico offerto, ma anche criteri e regole che questa Comunità ha fissato per garantire il rispetto dei principi sopra elencati.

3. Standard quantitativi e qualitativi dei servizi amministrativi

Sono individuati, pubblicizzati e garantiti i seguenti standard di qualità del servizio amministrativo: correttezza - trasparenza - informatizzazione - bassi tempi di attesa e flessibilità degli orari. Sono fissati i seguenti tempi di disbrigo delle pratiche:

- | | | |
|---------------------------------------|----|-------------------------|
| - informazioni e accettazione istanze | —> | a vista |
| - rilascio certificati o attestati | —> | entro tre giorni |
| - disbrigo pratiche | —> | di norma entro 5 giorni |

È assicurata la tempestività del contatto telefonico, la comunicazione del nome dell'Istituto, l'identificazione dell'operatore e l'inoltro all'interessato.

Sono assicurati i seguenti spazi d'informazione: albo pretorio dell'Istituzione scolastica e albo sindacale.

Sono presenti, all'ingresso e presso gli uffici, operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio scolastico.

Gli operatori scolastici indossano il cartellino d'identificazione, in maniera visibile.

Gli orari di funzionamento sono definiti annualmente.

4. Procedura per i reclami

I reclami devono essere finalizzati al miglioramento del servizio e all'eliminazione di disservizi e carenze. Essi possono essere espressi prioritariamente utilizzando la voce "contatti" presente sulla home page del sito della scuola, ma anche a mezzo posta elettronica o cartacea, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il dirigente scolastico, ricevuto un reclamo, convoca tempestivamente l'interessato e, dopo aver acquisito ogni utile informazione in merito, decide per l'accoglimento o il rigetto. Nella prima ipotesi attiva la procedura di rimozione delle cause che hanno provocato il reclamo; nella seconda ipotesi archivia l'istanza. In entrambi i casi ne dà comunicazione al proponente.

Qualora il reclamo non sia di competenza del dirigente scolastico, al proponente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

5. Valutazione sul servizio scolastico offerto

È svolta annualmente, in fase iniziale, intermedia e finale, mediante rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, utilizzando questionari, predisposti da gruppi di lavoro, rivolti ai genitori degli allievi.

Ogni questionario è articolato in sezioni, ciascuna relativa a una progettazione della Scuola, con domande centrate sull'offerta didattica educativa, ma anche su aspetti organizzativi, che offrono sia la possibilità di esprimere un giudizio sia quella di formulare proposte.

Le informazioni raccolte consentono la riflessione sui punti di forza, ma anche e soprattutto sui punti di debolezza, per ricercarne le cause e i possibili correttivi.

La valutazione esterna espressa dall'utenza integra significativamente gli elementi raccolti dalla Scuola attraverso il controllo interno, svolto dagli stessi operatori che, riconoscendo l'utilità di questa azione, sono consapevoli della necessità del confronto costante tra risultati attesi ed esiti conseguiti.

La fase autoriflessiva e autoregolativa, che accompagna ogni azione di questa Scuola, costituisce uno strumento di orientamento e guida irrinunciabile.

Le condizioni ambientali della Scuola sono inserite nel PTOF e vengono annualmente aggiornate.