



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA  
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA CAMPANIA  
**DIREZIONE DIDATTICA STATALE 8° CIRCOLO "DON MILANI"**  
Via Belisario Corenzio, 46 – 84129 SALERNO tel. 089753850 – fax 0897266086  
C.F. 80029950658 – Codice meccanografico SAEE13300N  
e-mail: [sae13300n@istruzione.it](mailto:sae13300n@istruzione.it) – sito web: [www.ottavocircolosalerno.gov.it](http://www.ottavocircolosalerno.gov.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dell'ottavo circolo di Salerno ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

#### **1.L' Uguaglianza di opportunità**

1.1. 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.

#### **2. L'Imparzialità e la regolarità nell'erogazione del servizio scolastico**

2.1. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.

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

#### **3. L'Accoglienza e l' integrazione**

3. 1. 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/sezioni iniziali.

Particolare impegno sarà prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti stranieri a quelli disabili e con disturbi specifici dell'apprendimento .

3.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

#### **4. IL diritto di scelta, l'obbligo scolastico e la frequenza**

4.1. L'utente ha facoltà di scegliere fra le istituzioni che erogano il servizio scolastico. La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso tipo, nei limiti della capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza di domande vanno considerati i criteri deliberati dal Consiglio di Circolo

4.2. 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 sono chiamate a collaborare in modo funzionale ed organico.

#### **5. La partecipazione, l'efficienza e la trasparenza.**

5.1. Istituzioni, personale, genitori, 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.

5.2 Questa Istituzione scolastica si impegna ad integrarsi nel territorio ponendosi come risorsa territoriale, officina culturale, polo di socializzazione.

5.3. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, si impegna a garantire la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

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

## **6. La libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale**

6.1 È garantita piena libertà d'insegnamento, che deve comunque assicurare ad ogni alunno 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.

## **PARTE I**

### ***La 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 ... "

**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 ..." la scuola è "... luogo di incontro e di crescita di persone ... (nel quale) ... Educare istruendo 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.

(Indicazioni Nazionali).

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 alunni a prendere coscienza delle conseguenze dei comportamenti
- contestualizza l'offerta formativa mediante attività di arricchimento del curriculum
- 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.

### ***Gli 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 cinque giorni

disbrigo pratiche —> di norma entro cinque giorni

È assicurata la tempestività del contatto telefonico con comunicazione del nome dell'Istituto e dell'operatore e inoltre all'interessato.

Sono assicurati i seguenti spazi d'informazione: albo dell'Istituzione scolastica, comunicazioni sindacali, rapporti scuola/famiglia.

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 sono deliberati annualmente dal CdC sulla base dell'organico assegnato

## **PARTE IV**

### **La Procedura dei reclami e la valutazione del servizio.**

procedura dei reclami.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

Il capo di istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni attivandosi, per quanto di sua competenza, per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo di istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, al termine di ogni anno scolastico sarà 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.

Nella formulazione delle domande, potranno essere utilizzati indicatori forniti dagli organi dell'amministrazione scolastica e degli enti locali.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio dei Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Circolo.

## **PARTE V**

### **L'attuazione.**

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano modifiche deliberate dal Consiglio di Circolo o disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi di lavoro o in norme di legge.