

ISTITUTO SALESIANO “SAN BENEDETTO”

SCUOLA PRIMARIA PARITARIA (dec. n. 18 del 28.06.2002)

SCUOLA SECONDARIA I° GR. PARITARIA (dec. n. 147 del 27.08.2001)

SCUOLA SECONDARIA 2° GR. PARITARIA LICEO SCIENTIFICO (decreto n. 158 del 28.08.2001)

Piazzale S. Benedetto, 5 - 43100 PARMA ☎ 0521381411 - FAX 0521206085

e-mail: sssbened@provincia.parma.it sito web: www.centrosanbenedettoparma.com

CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA

(direttiva Ministero Pubblica Istruzione 254/1995, art. 1.5)

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi scolastici rappresenta uno strumento per la qualità di un servizio di pubblica utilità. Serve a determinare vincoli, procedure, standard e criteri di valutazione e controllo; è una guida all'azione, ai comportamenti, alle funzioni e, in generale, a tutta l'organizzazione. Essa si propone di migliorare la 'qualità' generale del servizio introducendo nel sistema maggiore efficienza ed efficacia. Ha quindi natura essenzialmente 'dinamica' perché tende ad adeguare continuamente gli strumenti che garantiscono risultati migliori in una organizzazione in continua trasformazione.

La sua composizione comporta: l'enunciazione di una serie di principi, dedotti dal Progetto Educativo d'Istituto; la precisazione degli standard di qualità dei servizi offerti dalla scuola; la tutela dell'utente, attraverso idonei strumenti di collaborazione e dialogo.

Premessa

Le scuole Primaria, Secondaria di Primo e Secondo grado "San Benedetto" sono scuole paritarie e sono gestite dall'ente senza scopo di lucro "Ispettorica Salesiana Lombardo Emiliana" che ha per fine l'istruzione e l'educazione della gioventù.

I Salesiani operano nella scuola con gli stessi fini ed intenti che sono alla base dell'ente che gestisce la scuola.

Per questo è da ritenere fondamentale il Progetto educativo della scuola in connessione con le attività di tutto il centro Salesiano "San Benedetto".

0. Le fonti e le convinzioni fondanti

Le fonti di ispirazione dello statuto delle nostre scuole, del progetto educativo e della carta dei servizi scolastici sono fondamentalmente la tradizione culturale ed educativa della nostra scuola che ha dato un apporto significativo alla popolazione e al territorio attuando quanto disposto nella Costituzione italiana, con particolare riferimento agli articoli 3, 30, 33 e 34 del dettato costituzionale.

0.1 Il modello pedagogico di Don Bosco.

I Salesiani nella scuola educano secondo il progetto di Don Bosco, riattualizzato con intelligenza e significatività, in una società complessa. In questa vivono, con pienezza di diritti e di doveri, come comunità religiose, che possiedono una configurazione definita da una specifica missione educativa: sono portatori di una propria proposta, riconosciuta socialmente e giuridicamente, e la realizzano avvalendosi di spazi di autonomia progettuale e operativa riconosciuta alle istituzioni scolastiche dal D.P.R. 275/1999.

0.2 Centralità del giovane.

La tradizione della nostra scuola colloca il giovane al centro dell'interesse e degli interventi di educazione, di istruzione e formazione

Tra i diritti e i doveri è essenziale il diritto-dovere all'educazione, all'istruzione e alla formazione: L'educazione non consiste semplicemente nella consegna di un patrimonio culturale e/o formativo, ma nell'accompagnare il giovane a crescere come adulto ed a inserirsi nella società civile.

0.3 Un servizio pubblico.

La nostra scuola ha sempre svolto e continua a svolgere un servizio pubblico nella convinzione di dare come cittadini, sia come singoli che come scuola, un contributo alla vita del paese.

Per questo riteniamo nostro diritto, secondo la Costituzione, istituire e gestire servizi di pubblica utilità, come quelli scolastici e formativi. Allo stato sono assegnati compiti di promozione, indirizzo e garanzia nei confronti della comunità civile.

0.4 Il diritto dovere dei genitori di educare e di istruire

I genitori sono titolari del diritto dovere di educare e istruire i figli (art. 30 della costituzione).

La libertà di insegnamento e la libertà di istituzione è strumentale di fronte a tale diritto dei genitori.

Il diritto dei genitori riceve limitazioni dalla persona stessa del figlio.

0.5 Il diritto all'istruzione e alla formazione.

Ogni persona umana ha diritto all'istruzione all'educazione. Le provvidenze al diritto di istruzione ed educazione non possono privare gli aventi diritto perchè si iscrivono a scuole non statali.

Il diritto all'istruzione, alla formazione e allo studio non è un diritto delle scuole, ma dei cittadini utenti.

1. Uguaglianza

1.1. L'erogazione del servizio scolastico della nostra scuola è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole di accesso e di fruizione sono uguali per tutti. Nessuna discriminazione viene compiuta nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche.

1.2. E' nostra ferma volontà di superare, nei limiti delle disponibilità economiche, la grave discriminazione imposta dallo stato a coloro che si avvalgono del servizio della nostra scuola, obbligandoli a pagare due volte il servizio.

2. Imparzialità e regolarità

2.1. Le persone, che erogano il servizio scolastico nella nostra scuola, sono impegnate ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale

2.2. Poiché l'istruzione è un servizio pubblico essenziale, le componenti della nostra scuola si impegnano ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio.

Per eventuali e non prevedibili casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono attivate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3. Accoglienza e 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 iniziali e alle situazioni di rilevante necessità, ad esempio:

- iniziative atte a conoscere i nuovi iscritti ed a impostare la relativa programmazione annuale educativa e didattica;
- l'organizzazione di incontri con i genitori finalizzato alla presentazione delle strutture, delle forme organizzative, del regolamento di Istituto, del progetto educativo, privilegiando per le prime classi l'aspetto della reciproca conoscenza;
- attività di orientamento;
- interventi integrativi di recupero o sostegno;
- l'opportunità di un incontro giornaliero di riflessione durante l'orario scolastico: "il Buongiorno" salesiano;
- proposte associative culturali, ricreative e religiose;
- servizio mensa.

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

4. Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

4.1 Ogni studente ha diritto di iscriversi alla nostra scuola, purché ne accetti liberamente lo statuto, il progetto educativo e i regolamenti: con l'iscrizione si impegna alla frequenza regolare, a norma del Regolamento d'istituto per gli studenti.

4.3. La scuola, mediante interventi di prevenzione, stimolo e controllo, favorisce la frequenza regolare e il proseguimento degli studi. A questo proposito adotta un accurato, capillare e tempestivo controllo delle assenze, in una costante e pronta comunicazione e dialogo con le famiglie e strategie per la prevenzione e il recupero della dispersione scolastica, interventi di recupero culturale e motivazionale; strategie di orientamento in dialogo con la famiglia.

Il coinvolgimento degli studenti e delle famiglie è condizione indispensabile per il raggiungimento dell'obiettivo.

5. Partecipazione e comunicazione, efficienza e trasparenza

5.1. Gestore, personale, genitori e alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta", del progetto Educativo attraverso la partecipazione alla vita della scuola nell'ambito degli organi collegiali.

5.2. La nostra scuola propone e favorisce le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, nell'ambito del Progetto Educativo.

5.3 L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della scuola che lo riguardano.

5.4. L'utente, sia personalmente, sia attraverso gli organi di rappresentanza, può presentare reclami, istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazione, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

5.5 La scuola garantisce la più ampia e agile possibilità di comunicazione con le famiglie:

- con l'utilizzazione del Libretto personale degli allievi;
- con la consegna di Circolari per le varie scadenze ed attività dell'anno;
- con la individuazione di orari e modalità di colloquio con i docenti;
- con la possibilità di incontro e di colloquio, in occasione delle valutazioni;
- con momenti di incontro comunitario in particolari circostanze e festività;
- con la disponibilità di colloquio del personale direttivo.

5.6. La nostra scuola al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente.

6. Efficacia ed efficienza

6.1 Il servizio scolastico è erogato in maniera tale da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione di misure idonee e l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio.

7. Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

7.1 La programmazione didattica assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti, nell'ambito della qualità del servizio e delle finalità del progetto educativo, e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi generali e specifici.

7.2. La scuola favorisce e garantisce, nei limiti delle risorse, l'aggiornamento che costituisce un impegno primario per tutto il personale.

STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

Gli strumenti per assicurare l'applicazione dei principi fondamentali, nell'orizzonte del carisma salesiano, fanno riferimento essenzialmente agli standard di qualità delle attività dell'area educativo-didattica, dei servizi amministrativi, delle condizioni ambientali.

PARTE I

7. Area didattica

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

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

7.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la coerenza con le finalità del progetto educativo con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti, nella scuola dell'obbligo, devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

7.4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Nel rispetto degli obiettivi formativi, previsti dagli ordinamenti scolastici e della programmazione educativo-didattica, si deve tendere ad assicurare ai bambini, nelle ore extrascolastiche, il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva o all'apprendimento di lingue straniere o arti.

7.5 Nel rapporto con gli allievi, in particolare con i più piccoli, i docenti colloquiano in modo pacato e teso al convincimento. Non devono ricorrere ad alcuna forma di intimidazione o minaccia di punizioni mortificanti.

7.6 L'area didattica è presentata nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) che è reso pubblico e consegnato alle famiglie.

7.7 La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione, la divulgazione dei contenuti e la disponibilità continua in versione aggiornata dei seguenti documenti:

- Regolamento dell'attività scolastica
- Progetto educativo d'istituto (PEI)
- Regolamento di istituto per i docenti, gli studenti ed i genitori
- Regolamento unico degli organi collegiali
- Piano dell'offerta formativa;
- Organigramma dell'Istituto e documenti che descrivono i compiti di ogni figura della scuola.

PARTE II

8. Servizi amministrativi

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

- celerità delle procedure
- trasparenza
- informatizzazione dei servizi di segreteria
- tempi di attesa agli sportelli

8.2 Ai fini di un migliore servizio per l'utenza si può derogare agli standard fissati.

9. Standard specifici delle procedure

All'ingresso, nei tempi debiti, sono esposte le modalità per l'iscrizione alla scuola.

9.1. L'iscrizione avviene a seguito di un colloquio con il direttore. Ad accettazione avvenuta, il perfezionamento della medesima va fatto in segreteria.

9.2. L'ufficio di segreteria, in via ordinaria, è aperto di mattina e pomeriggio. L'orario, esposto, è il seguente:

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì: dalle ore 08.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00; Venerdì: dalle ore 08.00 alle 13.00; in Agosto rimane chiusa per ferie.

9.3. L'Istituto garantisce la massima semplificazione delle procedure e una informazione completa e trasparente. Il rilascio di certificati di iscrizione e frequenza è effettuato, di solito, in giornata. In caso di affollamento e per i certificati con votazioni e/o giudizi, entro il giorno seguente. In caso di pratica che implichi ricerche d'archivio, la richiesta viene evasa entro due giorni lavorativi.

9.4. Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, quando possibile, dal giorno stesso della pubblicazione dei risultati finali.

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

9.6. La scuola assicura alle famiglie la possibilità del contatto telefonico (tel. 0521-381411) dalle ore 07.00 alle 18.00. Le prime informazioni sulla scuola possono essere fornite in portineria ed in segreteria.

9.7. Orario di ricevimento - Viene fissato a inizio d'anno e comunicato alle famiglie.

9.8. L'Istituto mette a disposizione spazi adibiti all'informazione (albi d'Istituto). In particolare sono predisposti e resi disponibili:

- la tabella dell'orario di ricevimento dei docenti (in segreteria);
- l'orario scolastico (in segreteria);
- l'organigramma degli Organi Collegiali (in direzione e in presidenza);
- organico del personale docente (in direzione e in presidenza);
- albi vari per studenti/genitori/attività culturale e sportiva/ex-allievi...

PARTE III

10. Condizioni ambientali della scuola e risorse

10.1 L'edificio, ristrutturato e rinnovato in questi ultimi anni, presenta buone condizioni strutturali, igieniche e di mantenimento. In questi anni si sta lavorando per adeguare l'Istituto alle vigenti norme di sicurezza (legge 626) e al superamento delle barriere architettoniche.

10.2 Per quanto concerne le condizioni ambientali in cui si svolge la normale attività didattica, il S. Benedetto provvede a mantenere la scuola pulita, accogliente, sicura. Le condizioni di igiene dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

10.3 L'Istituto dispone di

- un servizio di portineria permanente.
- cucina moderna
- mensa self-service
- aule attrezzate per:
 - . audiovisivi (2)

- . laboratorio linguistico
- . informatica (2)
- . fisica
- . chimica
- . educazione tecnica
- . fotocopie
- . sala professori (3)
- . biblioteca e sala di consultazione
- . sale studio (2)
- . teatro con circa 250 posti
- . palestre (2)
- . saloni per attività ricreativa pomeridiana (3)
- . salette di ricevimento per colloqui (4)
- . uffici vari:
 - direzione
 - presidenza
 - segreteria
 - contabilità
 - economato
- . numerosi servizi igienici dislocati su vari piani, distinti per sesso
- . campi:
 - da calcio
 - da pallavolo
 - da pallacanestro
- . posteggio per bici e moto riservato agli studenti e per auto per docenti e personale ausiliario.

PARTE IV

11. Procedura dei reclami

11.1. Nello spirito di famiglia che anima l'intera struttura dell'Istituto "S. Benedetto" ogni persona è accolta dal Direttore ed ascoltata ogniqualvolta abbia motivo di lagnanza.

11.2 I reclami possono presentarsi in forma scritta, orale, telefonica o via fax e devono contenere generalità, indirizzo e informazioni per la reperibilità del proponente. I reclami sono documentati su apposito modulo reso disponibile in Segreteria dal proponente o dal personale della scuola. I reclami sono consegnati al Direttore.

11.3 I reclami sono esaminati dal Direttore, con la collaborazione del Responsabile Qualità e di eventuale altro personale coinvolto. Entro quindici giorni dalla presentazione, a seguito degli accertamenti compiuti, il Direttore si impegna a fornire una risposta al reclamante.

11.4 Ove il reclamo si dimostri fondato, la Direzione si impegna a individuare una soluzione per il caso specifico, comunicando al reclamante i termini entro cui provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e ad identificare idonee azioni correttive in modo da eliminare la causa che lo ha generato e da evitare che si ripeta l'evento che lo ha prodotto. Di tali attività viene conservata traccia documentale.

11.5 Al termine dell'anno scolastico la Direzione dell'Istituto redige una relazione sui reclami ricevuti, sui successivi provvedimenti e sulla relativa efficacia. Tale relazione costituisce elemento in ingresso per la redazione del piano di miglioramento della qualità.

12. Valutazione del servizio

12.1 Il Centro S. Benedetto valuta periodicamente le proprie attività monitorando e analizzando i risultati conseguiti da alcuni indicatori di qualità rispetto alle previsioni. In caso di mancata realizzazione degli obiettivi stabiliti adotta azioni correttive volte a conseguire quanto stabilito.

Inoltre, almeno con periodicità annuale, distribuisce questionari ai genitori (o chi li sostituisce) ed agli studenti (questi ultimi solo per la scuola secondaria di secondo grado) volti ad indagare la soddisfazione degli stessi rispetto a fattori considerati critici con riferimento alla didattica, alle attività complementari, alle condizioni ambientali ed all'attività amministrativa. I questionari prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. Gli esiti di tali questionari sono analizzati da parte della Direzione e, quando necessario, producono l'adozione di azioni di miglioramento.

Approvato ed emanato dal Direttore il 30 agosto 2006

Il Direttore
(Prof. Don Renato Benedetti)