ISTITUTO COMPRENSIVO
"G. FALCONE"

Via Pisa – Piazza Giovanni XXIII – 95037
SAN GIOVANNI LA PUNTA (CT)
Tel. 095/7512232
Codice Fiscale: 81005200878
Codice Meccanografico: CTIC8AM007
p.e.o.: ctic8am007@istruzione.it

p.e.c.: ctic8am007@pec.istruzione.it

www.icfalconelapunta.edu.it

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 7 giugno 1995, si definisce la seguente Carta dei Servizi, documento che esplicita i servizi offerti dalla scuola, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto ha come fonte di ispirazione fondamentale gli articoli 3, 33, 34, della Costituzione Italiana che promuove nelle finalità educative e nell' operatività quotidiana. Le attività scolastiche condotte si ispirano ai principi legislativi espressi nelle leggi e nei decreti inerenti l'istruzione.

- UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto. I principi fondanti dell'azione educativa sono il riconoscimento della differenza come ricchezza e l'uguaglianza delle opportunità. L'azione educativa della scuola non si realizza in un'offerta unica e indistinta, indifferente alla diversità di cui ciascuno è portatore, ma si articola in modo da tener conto delle situazioni di partenza di ciascuno. Ne deriva che la scuola deve operare con ogni mezzo per:

- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale e di apertura verso il mondo.

- ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni e nelle alunne il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati dal personale docente progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. La scuola promuove iniziative di continuità:

- Nelle sezioni della scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria;
- nelle classi quinte, nella fase di passaggio alla scuola secondaria di 1° grado;
- nelle classi terze di scuola secondaria di I grado, con particolare attenzione alla fase di orientamento verso le scuole secondarie di secondo grado.

Sono previste assemblee dei genitori al fine di discutere delle problematiche scolastiche e sensibilizzarli ad un'interazione con i docenti nonché al pieno coinvolgimento alla vita della scuola tramite i loro rappresentanti in seno agli Organi Collegiali.

Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di I grado. All'inizio dell'anno scolastico i genitori di ogni sezione/classe (in special modo delle classi in ingresso) possono incontrare gli operatori della scuola allo scopo di facilitare la conoscenza reciproca e ricevere le prime informazioni. La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella progettazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, nei confronti di alunni ed alunne con bisogni educativi speciali. La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per realizzare il processo di inclusione e garantire a tutti e a tutte il successo formativo.

- IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste sempre condivisi all'interno degli Organi Collegiali. La scuola, in collaborazione con gli EE. LL., garantisce la regolarità e la continuità dei servizio. In particolare l'utenza sarà debitamente informata:

- sul calendario scolastico;
- sull'orario delle lezioni;
- sull'orario di servizio del personale;

- sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari;
- sull'orario di ricevimento dei docenti;
- sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero;
- sugli orari di ingresso e di uscita delle classi/sezioni in caso di assemblea sindacale;
- sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di pre- e post-scuola;
- sul servizio di refezione scolastica;
- sul servizio scuolabus;
- su ogni variazione sopraggiunta inerente ai servizi e all'organizzazione della scuola.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

- DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO, FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra i vari plessi scolastici, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuno di loro. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri deliberati dal Consiglio di Istituto. La scuola fornisce indicazioni alle famiglie nonché un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici. La regolarità della frequenza degli alunni e delle alunne sarà costantemente controllata tenendo anche conto di esigenze particolari dell'utenza. Le assenze di alunni ed alunne saranno mensilmente monitorate. Eventuali anomalie delle frequenze saranno tempestivamente segnalate agli organi competenti, al fine di prevenire e contrastare il fenomeno della dispersione scolastica.

- PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, agli organi collegiali con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio. Si impegna inoltre ad agevolare le attività extra - scolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature su preciso progetto o richiesta anche fuori dell'orario scolastico, in accordo con le Amministrazioni Comunali e nei limiti della normativa vigente.

Il P.T.O.F. e il Regolamento d'Istituto definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio scolastico.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la progettazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni. Le prove d'ingresso, le verifiche in itinere e finali sono concordate dai docenti delle classi parallele. Il Collegio Docenti e il Consiglio d'Istituto valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata. L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica. L'istituzione scolastica, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il PTOF, la Carta dei Servizi, il Regolamento di Istituto e i più significativi progetti didattici sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90.

- REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E AVVISO ALL'UTENZA E AL PERSONALE

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e del personale ausiliario, la vigilanza sui minori (v. Regolamento) e la continuità del servizio. In caso di interruzioni del servizio legate a iniziative sindacali o ad emergenze varie, le famiglie e il personale vengono avvisate con congruo anticipo della modifica dell'orario o della sospensione del servizio e la scuola garantisce, dove previsto, il funzionamento del trasporto alunni secondo le modalità comunicate dall''Ente erogatore del Servizio.

I canali attraverso i quali la scuola si serve per comunicare con utenza e personale sono:

- Il sito della scuola: www.icfalconelapunta.edu.it
- L'albo pretorio online.
- Amministrazione Trasparente.
- Il canale Telegram.
- La pagina Facebook istituzionale.
- La pagina Instagram istituzionale
- Whatsapp business.
- Avvisi affissi nelle bacheche esterne ed interne.

- LIBERTA' D' INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno/a all'apprendimento, nel rispetto delle finalità formative e degli obiettivi delineati nelle Indicazioni Nazionali e nei curricoli di Istituto del 2012, del Curricolo verticale di istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti. Tutti i/le docenti, sia a tempo determinato che a tempo indeterminato, che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo e della sicurezza di alunne ed alunni oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

L'aggiornamento del personale è considerato condizione indispensabile per un servizio di qualità. Annualmente viene approvato dal collegio dei docenti un piano di aggiornamento autoaggiornamento o in collaborazione con altri Enti o Istituzioni. L'aggiornamento costituisce un impegno per tutto il personale scolastico e compito per l'amministrazione.

ASPETTI DIDATTICI E ORGANIZZATIVI

Nella progettazione educativa, tenendo presenti i valori e principi che ispirano il P.T.O.F., sono inseriti tutti i progetti trasversali, il curricolo e tutte le attività finalizzate a garantire il successo formativo.
Tutte le azioni prevedono una forte coerenza interna e una finalizzazione dell'educazione scolastica all'accrescimento e alla considerazione della centralità della persona.
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 a perseguire la qualità e l'adeguatezza delle attività in relazione alle esigenze culturali e formative degli alunni. La scuola predispone curricoli disciplinari coerenti con le finalità istituzionali e le Indicazioni Nazionali, nel rispetto della *mission* e della *vision* della nostra istituzione.

La *mission* della nostra scuola è : "Scuola: piacere di apprendere"

La *vision* è: "Sentirsi cittadini attivi e consapevoli dell'Europa".

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 e delle alunne.

Nella **scelta dei libri di testo** e delle strumentazioni didattiche la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, la rispondenza alle esigenze dell'utenza e la coerenza dei contenuti alle pari opportunità soprattutto in riferimento agli stereotipi di genere.

Nel piano dell'offerta formativa e nella progettazione didattica il personale docente adotta, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici, onde evitare un sovraccarico di materiali didattici da trasportare. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, l'insegnante opera in coerenza con la progettazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti del team, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

Nel rispetto degli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti scolastici e dai testi programmatici si tende ad assicurare agli alunni il tempo da dedicare anche ad altre attività. Infatti, non si prevedono compiti nelle classi a tempo pieno, se non nel fine settimana.

Nel rapporto con gli allievi, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo.

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

A) PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA (P.T.O.F.)
Contiene le scelte educative ed organizzative, i criteri di utilizzazione delle risorse, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica. Può essere aggiornato ogni anno e si integra in modo coerente con il Regolamento d'Istituto. Il P.T.O.F. viene pubblicato sul sito web della scuola.

B) RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE (R.A.V.)
Contiene un'analisi rappresentativa della scuola e del suo funzionamento e costituisce la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare il piano di miglioramento.

C) PIANNO ANNUALE DELL'INCLUSIONE

Contiene la valutazione e la definizione dei bisogni formativi e/o educativi degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali, organizza e predispone gli interventi necessari su take fronte e ne monitora gli esiti.

D) REGOLAMENTO D' ISTITUTO

Il Regolamento comprende, in particolare, le norme relative a: organi collegiali; vigilanza sugli alunni; comportamento degli alunni e regolamentazione di ritardi, uscite, assenze, giustificazioni; regolamento di disciplina; uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca; conservazione delle strutture e delle dotazioni; organizzazione della scuola e viaggi d'istruzione.

E) PROGETTAZIONE DIDATTICA

La progettazione didattica, elaborata dagli/dalle insegnanti della classe o della sezione, delinea i percorsi formativi degli alunni, gli aspetti organizzativi, i progetti che si intendono realizzare nel corso dell'anno scolastico, i criteri di valutazione, nel rispetto delle linee guida indicate nel P.T.O.F. .

La progettazione è presentata al consiglio di interclasse, di intersezione e di classe per la verifica e valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere. La progettazione didattica viene redatta, di norma, entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata agli atti della scuola. Gli/le interessati/e possono prenderne visione nelle sedi indicate.

F) PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ (DPR n. 235 del 21/11/07)

All'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza, nell'ambito delle quali si provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto delle studentesse e degli studenti, del Piano dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Il progetto educativo dell'Istituto si realizza attraverso strategie programmate, concordate, trasparenti e verificabili; il patto educativo si esplicita con l'accettazione congiunta del progetto formativo che ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Il dialogo rappresenta la condizione necessaria per creare la possibilità di incontro, di crescita, di mediazione tra le componenti scuola – famiglia – territorio, ciascuna con propri specifici ambiti di competenza, con propri ruoli e responsabilità ma tutte tese a migliorare la qualità del processo formativo. Gli/le insegnanti si impegnano ad esplicitare le scelte educative e didattiche e chiedono la collaborazione costruttiva di tutti gli

interessati al servizio scolastico (organi dell'Istituto, genitori, enti esterni preposti al servizio scolastico

Sulla base di tale patto educativo l'alunno/a, tenendo conto dell'età, deve:

- conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curricolo;

- conoscere il percorso per raggiungerli;

- conoscere le fasi del suo curricolo.

Il/la docente deve:

- comunicare la propria offerta formativa;

- motivare il proprio intervento;

- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

I genitori/tutori devono:

- conoscere e condividere l'offerta formativa;

- esprimere pareri e proposte;

- collaborare nelle attività scolastiche.

I genitori, che sono i responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli e pertanto hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito, all'inizio di ogni anno scolastico sono tenuti a sottoscrivere il Patto Educativo di Corresponsabilità.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce: celerità delle procedure, informazione e trasparenza degli atti amministrativi, cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza, tutela della privacy.

Tutti i servizi di segreteria sono informatizzati.

- Iscrizione: le famiglie vengono avvisate in tempo utile sulla data di scadenza dei termini; l'iscrizione avviene ogni anno secondo le modalità indicate dalla circolare ministeriale. Lo svolgimento della procedura di iscrizione prevede che l'ufficio sia aperto nei giorni previsti, con orario potenziato e pubblicizzato

in modo efficace. In caso di documentazione incompleta, la scuola si impegna a segnalare agli interessati quali documenti mancano per perfezionare l'iscrizione

- Rilascio di documenti: le attestazioni attinenti agli/alle alunni/e o nulla-osta sono rilasciate nei normali orari di apertura della segreteria al pubblico. I documenti e gli attestati di scuola primaria, sono consegnati previa richiesta agli interessati. I documenti di valutazione degli alunni vengono pubblicati sul portale ARGO della scuola. Il rilascio dei certificati e delle dichiarazioni di servizio è effettuato entro il tempo massimo di cinque giorni lavorativi, dietro richiesta scritta. A domanda saranno messi a disposizione gli atti secondo quanto previsto dalla legge 241/90.
- Orari di apertura ufficio di segreteria: gli uffici di segreteria, compatibilmente con la dotazione organica del personale amministrativo, garantiscono un orario di apertura al pubblico funzionale alle esigenze degli utenti.
  Gli uffici di segreteria sono siti in Via Pisa - P.zza Giovanni XXIII.
  Telefono: 0957512232.
  Whatsapp business: 0957413777
  P.E.O. (Posta Elettronica Ordinaria): ctic8am007@istruzione.it.
  P.E.C.: (Posta Elettronica Certificata): ctic8am007@pec.istruzione.it.

Il Dirigente Scolastico riceve il pubblico su appuntamento telefonico. La scuola assicura all'utente la 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. Presso l'ingresso e presso gli uffici sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio; tutto questo compatibilmente con il numero di unità di personale e con l'espletamento del restante servizio.

CONDIZIONI AMBIENTALI

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni, alunne e personale.

Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni e alle alunne la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge con

costante manutenzione ordinaria e straordinaria) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

In tutti i plessi dell'Istituto, periodicamente, vengono effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza per le diverse tipologie di scenario (Prove di Evacuazione).

In ogni plesso è nominato un/ una referente per la sicurezza (A.S.P.P.).

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta o via e-mail, deve essere chiara l'identità dei proponenti il cui nominativo, su sua richiesta, può essere conosciuto solo dal Capo d'istituto. Questi, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, nella forma in cui è stato presentato il reclamo, con celerità e comunque entro 30 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora questo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante vengono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Le questioni relative al servizio mensa, trasporto, doposcuola sono comunicate tramite gli uffici della Direzione, agli enti competenti, attivando specifiche procedure o dai diretti interessati all'Ente erogatore del servizio.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto somministra alla fine di ogni ano scolastico dei questionari di rilevazione della *customer satisfaction* a personale, studentesse e studenti delle lassi terminali di scuola primaria e secondaria di I grado e genitori al fine di rilevare punti di forza e di criticità su ogni aspetto del funzionamento della scuola.

I questionari vengono pubblicati sul sito della scuola per facilitarne la compilazionae e il resoconto viene pubblicato sul sito in un'apposita sezione. Essi mirano ad agevolare momenti di condivisione e di interlocuzione tra i diversi attori che operano a vario titolo all'interno della comunità scolastica.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non vengano modificate con delibera del Consiglio d'Istituto o per sopravvenute diverse disposizioni normative.

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio di istituto nella seduta del 22/12/2021 delibera n. 16.

Ne verrà curato periodicamente l'aggiornamento.