



Istituto Comprensivo Statale di Francavilla di Sicilia
Via Napoli, 2 – Francavilla di Sicilia (Me)
Telefono 0942 462560
c.f.96005620834 – c.u.UFAL7M
www.icfrancavilla.edu.it
meic835003@istruzione.it – meic835003@pec.istruzione.it

PREMESSA

L'Istituto, visto l'art. 2 del D.P.C.M. 7 giugno 1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15 giugno 1995 adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la scuola in qualità di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Tramite essa la scuola, oltre a comunicare i principi e i criteri generali cui si ispira l'istituzione scolastica nell'erogazione del servizio al quale è preposta, delinea in particolare le modalità di rapporto con l'utenza, sia diretta che indiretta.

Il principio della trasparenza, chiaramente presente nella Legge n. 241 del 7 agosto 1990 (relativa alla trasparenza e alla pubblicizzazione degli atti amministrativi) trova nella Carta dei Servizi una modalità per far comprendere ai cittadini/utenti a quale servizio hanno diritto, quali standard di qualità possono richiedere, come possono accedere al servizio, a quali costi, in quali forme possono avanzare reclami e a chi rivolgersi per presentarli.

È quindi il principio della trasparenza che pone le basi per la funzionalità del nostro Istituto secondo i parametri dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, rendendo possibile un reale intervento e controllo ad opera di tutte le componenti della comunità scolastica (personale direttivo, corpo docenti e non docenti, studenti, genitori) nell'ambito della gestione partecipata delle risorse umane e dei materiali disponibili.

La Carta dei Servizi permette di agevolare l'apertura al territorio dell'Istituzione scolastica, in vista anche di una sempre più proficua interazione con gli Enti e le Organizzazioni operanti in ambito locale.

Riferimenti normativi

- D.P.C.M. 7 giugno 1995, recante approvazione dello Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi scolastici».
- Direttiva 21 luglio 1995, n. 254 "Carta dei servizi scolastici". All'art 2. Comma 1 si recita che: "La Carta dei servizi scolastici è adottata dal Consiglio di circolo o di istituto, che a tal fine acquisisce preventivamente il parere del collegio dei docenti."

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Comprensivo Francavilla di Sicilia", ispirandosi ai principi sanciti negli articoli 2, 3, 33, e 34 della Costituzione Italiana e ai diritti fondamentali espressi sia dall' ONU che dall' UE, attua la propria azione educativa e culturale nella concretezza della realtà socio - economica in cui opera.

A tal fine adotta la seguente CARTA dei SERVIZI sulla base dei principi qui di seguito elencati.

1. UGUAGLIANZA

1.1. In una società civile ed avanzata, la Scuola deve essere di tutti e per tutti senza discriminazioni di sorta.

1.2. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia oppure provenienza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

1.3. Ogni situazione di conflitto sarà risolta attraverso l'ascolto e un dialogo costruttivo.

2. IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ

2.1. Tutti gli operatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, equità, regolarità e continuità.

2.2. Il nostro Istituto, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

A tal fine garantisce:

- la tempestiva informazione alle famiglie sulle modalità e sui tempi dell'agitazione;
- i servizi minimi essenziali di custodia e vigilanza;
- la presenza attiva e la vigilanza degli operatori dell'Istituto in rapporto all'orario di lavoro e alle mansioni dei dipendenti.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

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 e alle situazioni di effettivo bisogno.

Per questo la Scuola offre le seguenti opportunità:

3.1. ai genitori:

- la presentazione da parte del Dirigente Scolastico dell'impostazione educativa, didattica ed organizzativa in base alle indicazioni contenute nel PTOF;
- l'informazione sulle modalità della partecipazione alla vita della Scuola e sulle regole che la governano in base al Regolamento d'Istituto e al Patto Educativo di Corresponsabilità

3.2. agli alunni:

- l'accoglienza secondo il progetto di continuità/accoglienza;
- l'integrazione degli alunni diversamente abili e degli alunni stranieri o in situazione di svantaggio socioculturale, come prevede la normativa vigente;

- l'inserimento attraverso tenuto conto dei seguenti criteri di formazione delle classi: le classi sono omogenee per:

- ✚ numero
- ✚ genere
- ✚ fasce di livello
- ✚ presenza di alunni stranieri
- ✚ alunni diversamente abili
- ✚ presenza di alunni con problemi disciplinari, relazionali... nelle classi
- ✚ parere dei docenti dell'ordine di provenienza

1. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

1.1. L'utente ha la 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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

1.2. L'Istituto si impegna a promuovere interventi di prevenzione della dispersione scolastica e di controllo dell'evasione, collaborando con gli Enti Locali preposti. La regolarità della frequenza è assicurata dalle rilevazioni quotidiane dei docenti. In caso di assenze ingiustificate frequenti o di ritardi ripetuti verranno contattate le famiglie.

2. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

2.1. L'Istituto, nel rispetto delle procedure vigenti, assicura a tutte le sue componenti, agli alunni ed alle loro famiglie, la partecipazione alla sua gestione per migliorare l'offerta formativa e valutare il livello di attuazione degli impegni assunti con la stessa "Carta dei Servizi". Inoltre, come centro di promozione culturale, sociale e civile, riconosce il valore del confronto con tutte le istituzioni locali, le agenzie formative e le realtà extrascolastiche che abbiano finalità educative.

A tale scopo:

- propone ed accoglie iniziative che contribuiscono a realizzare le sue finalità;
- si impegna a mettere in relazione e ad integrare i diversi momenti formativi interni ed esterni alla Scuola stessa;
- consente l'uso, compatibilmente con le esigenze scolastiche, dei propri spazi e delle proprie attrezzature.

2.2. Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione tempestiva, completa e trasparente.

L'Istituto eroga il suo servizio:

- utilizzando al meglio le risorse umane e materiali di cui dispone;

- adottando, nell'organizzazione dei servizi amministrativi e didattici, il criterio della flessibilità e dell'autonomia (riguardo ai tempi, agli spazi, all'offerta formativa), quale principio per rispondere ai bisogni dell'utenza.

2.3. L'Istituto garantisce ed organizza forme di aggiornamento in collaborazione con istituzioni ed enti culturali.

3. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

3.1. Nell'osservanza delle norme costituzionali e degli ordinamenti della Scuola, ai docenti è garantita la libertà di insegnamento e di scelte didattiche. La programmazione è lo strumento che assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dell'alunno.

L'aggiornamento e la formazione, in quanto funzionali al miglioramento dell'offerta formativa, costituiscono un diritto – dovere per tutto il personale della Scuola e un compito per l'amministrazione scolastica che assicura interventi organici e regolari, finalizzati all'ampliamento di specifiche capacità professionali.

PARTE I

FATTORI DI QUALITA' DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali
	· promozione del "ben essere"
	· adeguatezza dei compiti per casa
Individualizzazione in- segnamento	· rispetto tempi e potenzialità di apprendimento
	· attività di recupero
	· azione didattica collegata alle conoscenze ed alle esperienze degli alunni
Continuità educativa	· passaggio di informazioni fra scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado
	· coordinamento degli insegnanti
	· illustrazione della programmazione didattica
Informazione	· illustrazione dei criteri di valutazione
	· accesso ai documenti amministrativi

AREA DIDATTICA

1. La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione 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.
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.
3. 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. 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.
4. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, i docenti operano in coerenza con la programmazione didattica di cui sono corresponsabili. A tal fine essi tengono presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni. Il carico di lavoro dovrà tenere conto del necessario tempo di riposo e di accesso alle attività extra-scolastiche.
5. Nel rapporto con gli alunni il personale scolastico, docente e non docente, utilizza modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo e utilizzando il convincimento, pur secondo le varianti dei diversi stili relazionali personali. Per quanto riguarda rimproveri e sanzioni, i docenti, considerando innanzitutto la valenza formativa degli stessi, si ispirano a criteri di giustizia ed equità, in rapporto alla capacità di comprensione dell'alunno ed alla maturazione del suo senso di responsabilità di fronte alle regole della vita sociale.
5. Progetto educativo e programmazione. La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti

FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Allievo ha il diritto-dovere di:	• avere informazioni sugli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum; • conoscere le attività svolte per raggiungerli; • impegnarsi per perseguirli.
Il Docente ha il diritto-dovere di:	• comunicare la propria offerta formativa; • motivare il proprio intervento didattico; • esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.
Il Genitore ha il diritto-dovere di:	• conoscere il Piano dell'offerta formativa; • esprimere pareri e proposte in modo costruttivo; • partecipare, collaborando concretamente, alle diverse attività proposte • sostenere il figlio nel percorso scolastico.

L'Istituto Comprensivo di Francavilla di Sicilia predispone i seguenti strumenti di programmazione:

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. viene elaborato dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio di istituto.

Il P.T.O.F. è pubblicato sul sito web dell'Istituto.

Il P.T.O.F. è integrato dal:

Regolamento di Istituto che vuole offrire una serie di indicazioni che aiutino genitori, alunni, insegnanti e non docenti a far sì che ogni momento ed ogni atto possano avere valenza educativa.

A tal fine regolamenta:

- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- l'uso degli spazi, dei laboratori e della biblioteca;
- la conservazione delle strutture e delle dotazioni
- le sanzioni disciplinari.

Patto di corresponsabilità che esplicita i diritti e i doveri di alunni, docenti e famiglie;

regolamento visite e viaggi d'istruzione.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che la scuola intende perseguire.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

La programmazione didattica è elaborata per ciascuna disciplina dalla classe prima elementare alla terza media, in forma collegiale, dagli insegnanti delle varie discipline.

La programmazione didattica può essere aggiornata all'inizio dell'anno scolastico da ciascun docente sulla base delle indicazioni che emergono dalle prove d'ingresso, dalle osservazioni iniziali e dagli incontri di coordinamento didattico.

La programmazione didattica viene redatta entro il mese di ottobre ed illustrata nell'Assemblea di classe ai genitori.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITA'-CONTRATTO FORMATIVO

Il contratto formativo è un'assunzione di impegno reciproco fra personale docente, non docente, genitori e alunni. Da esso discende, in particolare, la dichiarazione esplicita e partecipata dell'operato della scuola e della famiglia, volte entrambe alla formazione degli alunni, ciascuna nel proprio ambito di funzioni e competenze.

FORME DI COMUNICAZIONE

L'informazione sulle attività previste dal P.T.O.F. avviene attraverso:

- incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- assemblee di classe;
- incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- consigli di classe e interclasse.

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi del Collegio dei Docenti.

Qualora insegnanti e genitori ravvisassero la necessità di ulteriori colloqui, ne faranno richiesta per iscritto, utilizzando il diario dell'alunno. Tali colloqui dovranno aver luogo sempre fuori dall'orario di lezione

PARTE II

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico	· celerità nelle procedure; · disponibilità e gentilezza;
Trasparenza	· rispetto della Legge 241/1990 e successive modifiche; · rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
Flessibilità orario di servizio	· garantire l'apertura al pubblico tre mattine e un pomeriggio · presenza del personale ausiliario durante le attività organizzate dalla scuola;

ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico per tre mattine e un pomeriggio.

L'ufficio di direzione riceve il pubblico su appuntamento telefonico e nell'orario di apertura dell'ufficio di segreteria. La segreteria assicura all'utente tempestività del contatto telefonico. Ogni operatore risponde indicando la denominazione del circolo e il proprio nome.

Le iscrizioni alle classi prime avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Presso l'ingresso di ogni plesso sono presenti e riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Presso ogni plesso sono disponibili appositi spazi per:

- comunicazioni sindacali;
- comunicazioni dei genitori;
- comunicazioni degli alunni.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

L'ambiente scolastico deve essere pulito, accogliente, sicuro.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi devono garantire una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

Tutto il personale della scuola, docente e non docente, opera affinché tutti gli ambienti scolastici siano accoglienti.

FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Strutturali	· dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo · funzionalità di tutti gli ambienti · ambienti accoglienti e piacevoli · mancanza di barriere architettoniche
Arredamento	· adatto all'età degli alunni · funzionale e accogliente
Pulizia	· pulizia ed igiene in tutti gli ambienti · responsabilizzazione alunni
Sicurezza	· elaborazione documento valutazione dei rischi · elaborazione piano di evacuazione

PARTE III

PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto in forma scritta o telefonica e devono contenere le generalità del proponente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

Il Capo d'Istituto, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, può venire effettuata periodicamente, una rilevazione mediante questionari rivolti ai genitori.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

PARTE IV

ATTUAZIONE

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. Entro il 30 giugno di ciascun anno scolastico il Dirigente Scolastico, quale responsabile della gestione unitaria dell'Istituto, verifica con il collegio docenti l'attuazione dell'offerta formativa e sottopone al consiglio di istituto la verifica dell'attuazione del programma finanziario annuale.

Per tutti gli altri aspetti relativi all'erogazione del servizio scolastico dell'Istituto", non contemplati nella presente Carta, si rinvia alle leggi ordinarie dello Stato Italiano.

La presente Carta dei servizi è stata adottata con delibera del Collegio dei docenti n.30 del 08/09/2023 e del Consiglio di Istituto n. 2 del 15/09/2023.