



ISTITUTO COMPRENSIVO "G. MARCONI"

PATERNO' - RAGALNA



Sede Centrale: Via Virgilio 1 95047 P A T E R N O' (CT)

Tel. 095/622682

Web: <http://www.marconiscuola.edu.it>

E-mail: ctic84200b@istruzione.it

E-mail Certificata: comprensivomarconi@pec.it

Cod. Min. CTIC84200B - Cod. Fiscale. 80008070874



**Carta
dei Servizi**



(Direttiva 21 luglio 1995 n. 254)

A. S. 2021/2022

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Istituto Comprensivo "G.Marconi" di Paternò si fonda sui seguenti articoli della Costituzione Italiana:

art. 3 *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali*";

art. 33 *"L'arte e la scienza sono libere e libero è l'insegnamento"*;

art. 34 *"La scuola è aperta a tutti"*.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. UGUAGLIANZA

Nell'erogazione del servizio scolastico da parte delle scuole dell'Istituto nessuna discriminazione viene operata per motivi di sesso, razza, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali ed economiche; le prestazioni cercheranno, per quanto possibile, di rispettare le condizioni personali e sociali degli alunni al fine di raggiungere i migliori risultati possibili.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

Il personale della scuola e gli Organi Collegiali ispirano la propria condotta e le proprie decisioni a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità equità e trasparenza. La regolarità e la continuità delle attività educative, didattiche e dei servizi ad esse collegate sono garantite da tutte le componenti scolastiche: dirigente, docenti, amministrativi e ausiliari, anche con l'impegno delle Istituzioni collegate alla scuola. In situazioni di conflitto sindacale, la scuola si atterrà alle prestazioni minime previste dalle disposizioni legislative. La proclamazione di sciopero sarà esposta all'albo e le famiglie saranno avvisate almeno 5 giorni prima per tutelare i minori.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

La scuola si impegna a favorire l'inserimento degli alunni, con particolari modalità di accoglienza per alunni (e genitori) della classe prima. Saranno favorite, anche mediante adattamenti organizzativi, l'accoglienza e l'integrazione di alunni in situazioni di handicap, di svantaggio e stranieri. In particolar modo saranno attuati progetti di accoglienza per alunni e genitori della classe prima. 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

E garantito a tutti il diritto di iscriversi nelle scuole dell'Istituto, nei limiti della capienza di ciascuna di esse e in base ai criteri di formazione delle classi indicate dal Consiglio d'Istituto (art 10 comma 4 del D.Lvo 297/94) La scuola si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza con interventi volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile. L'azione educativa verrà coordinata, in primo luogo con la famiglia, e poi con le altre agenzie educative del territorio.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

La partecipazione alla vita della scuola avviene secondo la normativa sugli Organi Collegiali vigente. Istituzioni, personale, genitori, alunni, sono protagonisti e responsabili della "Carta", attraverso una gestione partecipata della scuola. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. Le famiglie possono avanzare proposte da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa e suggerimenti per migliorare il servizio attraverso i loro rappresentanti. L'Istituto collabora con gli Enti locali e le associazioni culturali, sportive e ricreative presenti sul territorio per realizzare la sua funzione di centro di promozione culturale, sociale e civile, anche attraverso l'uso regolamentato degli edifici e delle attrezzature scolastiche. L'Istituto al fine di promuovere ogni forma di partecipazione garantisce la massima semplificazione delle procedure ed assicura un'informazione completa, puntuale e trasparente. L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si fonda sui criteri di efficienza, efficacia, flessibilità, nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa. Per le stesse finalità, la Scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con le Istituzioni e con le associazioni culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

DIRITTO DI ACCESSO E DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'informativa è resa in conformità alla vigente normativa in materia dei dati personali per gli utenti che interagiscono con i servizi del sito nel quadro del Regolamento G. D.P.R. 679/2016.

6. LIBERTA' D'INSEGNAMENTO

La libertà di insegnamento garantita dalla Costituzione viene esercitata salvaguardando il diritto di apprendimento dell'alunno. La libertà di insegnamento si esplica attraverso la programmazione delle attività educative e didattiche e garantisce la formazione dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto delle Indicazioni Nazionali e delle Competenze chiave, recepite e calate nei curricula di ciascun indirizzo. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale scolastico e un compito per l'amministrazione, che assicura interventi organici e regolari.

7 AREA DIDATTICA

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 garantire l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto degli obiettivi formativi validi per il raggiungimento dei traguardi delle competenze. 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. Nella scelta dei libri di testo e dei sussidi didattici, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, didattica, educativa, con particolare riguardo agli obiettivi educativi e la rispondenza alle esigenze degli alunni. Nella programmazione dell'azione educativa e didattica i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile l'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da portare a scuola. 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 ed equivalenza nel carico di lavoro delle singole discipline, anche in modo da non escludere la possibilità per gli alunni di accedere ad altre esperienze a valenza formativa nel tempo extrascolastico. Tale possibilità va comunque considerata in subordine rispetto all'impegno nello studio che costituisce, oltre che diritto, dovere primario da parte degli alunni e responsabilità diretta delle famiglie. Si consideri l'opportunità di evitare interrogazioni immediatamente successive a festività o vacanze, salvo casi particolari o di reciproco accordo o accettazione di volontari. Nel rapporto con gli alunni, 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 ma utilizzare modalità improntate al rispetto della persona, interagendo in modo positivo, 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.

L'Istituto comprensivo "G. Marconi" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti strumenti di programmazione:

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P. T. O. F elaborato dal Collegio dei Docenti ed adottato dal Consiglio di Istituto e il POF annuale. Le linee guida del POF. vengono consegnate ai genitori al momento dell'iscrizione.

Copia integrale del P. T. O. F. è a disposizione in segreteria, in sala insegnanti e nel sito Web della Scuola e in Scuola in Chiaro.

Il **P. O. F.** è integrato dal Regolamento d'Istituto, dal Regolamento di Disciplina e dal Patto educativo di Corresponsabilità che regolamentano:

- la vigilanza sugli alunni e la regolamentazione dei ritardi, delle uscite, delle assenze e delle giustificazioni;
- le sanzioni disciplinari.

PROGETTO EDUCATIVO D'ISTITUTO

Visto l'atto d'indirizzo emanato dalla Dirigente Scolastica Prof.ssa Maria Santa Russo per la predisposizione del PTOF in data 03/11/2018 e approvato all'unanimità dal Collegio Docenti e ravvisata la sua esaustività si ritiene di poterlo benissimo ritenere come un vero e proprio Progetto Educativo d'Istituto in quanto definisce, in modo razionale e produttivo il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, educative e didattiche, in speciale modo orientando e pianificando le risorse sulla dimensione inclusiva degli alunni.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

La programmazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce le finalità educative che le scuole intendono perseguire, è contenuta nel PTOF e coincide con quella che è la *Mission* e la *Vision* dell'Istituto per il perseguimento degli Obiettivi Prioritari delineati dalla L. 13 luglio 2015, n. 107 comma 7.

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. E' in uso il Curricolo Verticale che delinea una progettazione per Competenze in chiave trasversale con integrazione del Curricolo di Ed. Civica. Saranno previsti momenti di verifica in itinere in base alle esigenze formative degli alunni.

PATTO EDUCATIVO DI CORRESPONSABILITÀ

Il Patto Educativo di Corresponsabilità 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. Il suddetto Patto è stato aggiornato secondo le nuove linee guida Sars-Cov 2.

L'informazione sulle attività previste dal P. O. F. avviene attraverso:

- ✓ incontri con i genitori a gennaio prima delle iscrizioni;
- ✓ assemblee di classe almeno due volte l'anno;
- ✓ incontri individuali, possibilmente su appuntamento;
- ✓ pubblicazione di un estratto del **P.O. F (Poffino)**
- ✓ Circolari
- ✓ Pagina FB
- ✓ Open - Day

- ✓ Sito web della Scuola.
- ✓ Posta elettronica
- ✓ Registro elettronico

Le date degli incontri collettivi ed individuali vengono fissate all'inizio dell'anno scolastico nel calendario degli impegni funzionali ed aggiuntivi steso dal Collegio dei Docenti (ma potrebbero subire variazioni che saranno prontamente comunicate).

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

Le modalità per la consegna delle schede devono impegnare tutti i docenti contitolari in ogni classe, con modalità concordate in modo da garantire l'incontro con tutti i genitori delle classi interessate.

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli uffici di segreteria garantiscono un orario di apertura al pubblico in orario antimeridiano e pomeridiano. 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 della Scuola e il proprio nome. Il rilascio di tutti i documenti richiesti avviene entro tre giorni lavorativi. I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati dai docenti durante gli incontri appositamente programmati. Le iscrizioni alla classe prima avvengono secondo il calendario stabilito dall'Ordinanza Ministeriale.

All'interno del sito web vengono pubblicati:

- ✓ orario di lavoro del personale docente ed amministrativo;
- ✓ composizione degli organi collegiali e delle commissioni di lavoro.
- ✓ P. O. F, Regolamento di Disciplina e Regolamento d'Istituto.
- ✓ Avvisi
- ✓ Circolari
- ✓ Progetti
- ✓ News

L'Istituto offre i seguenti servizi:

- ✓ Segreteria Digitale
- ✓ Protocollo digitale
- ✓ Registro elettronico
- ✓ PEO
- ✓ PEC
- ✓ Sito web
- ✓ Gruppo Facebook

9. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

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

Le condizioni di igiene e di 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, in particolare:

- Il cortile, recintato, sia uno spazio idoneo per accogliere i ragazzi prima dell'inizio delle lezioni e durante le pause.
- Nell'atrio siano esposti i progetti che si realizzano nel corso dell'anno scolastico.
- Le aule scolastiche, spaziose e luminose, siano rese accoglienti.
- Il personale scolastico deve adoperarsi per garantire la costante igiene dei servizi;
- I laboratori siano attrezzati per quanto possibile, con tutto il materiale necessario in modo da renderli ambienti educativi per l'apprendimento.
- Sono stati implementati tutti i protocolli sicurezza Covid 19

Per ogni edificio scolastico viene predisposto un prospetto che indica:

- ✓ il numero di aule a disposizione;
- ✓ Il numero e la tipologia dei laboratori e delle aule attrezzate;
- ✓ l'arredamento in dotazione.

Per ogni Scuola è predisposto il Piano di evacuazione.

I fattori di rischio devono essere riferiti a ciascuna delle sedi che facciano parte della stessa Istituzione.

10. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La CARTA dei SERVIZI individua i fattori di qualità, di efficacia ed efficienza dei servizi erogati.

La **Valutazione** della qualità del servizio scolastico viene effettuata attraverso questionari ed interviste rivolti ad alunni, genitori, personale docente e non docente. Tali rilevazioni devono garantire la scientificità e la trasparenza nelle procedure adottate ed hanno l'obiettivo di attivare processi di miglioramento continuo.

La Scuola si impegna a migliorare il servizio attraverso la valutazione dei seguenti fattori:

- – rispondenza della programmazione e dell'attività scolastica alle esigenze dell'utenza, da conseguire attraverso: verifiche periodiche dell'andamento didattico, revisione della programmazione per apportare adattamenti in itinere, elaborazione di specifiche programmazioni per alunni con ritmi e modalità di apprendimento particolari, elaborazione di progetti educativi individualizzati per alunni portatori di handicap, elaborazione di progetti di recupero e potenziamento, elaborazione di progetti di arricchimento dell'offerta formativa, confronto fra insegnanti di classi parallele, confronto fra insegnanti dei gradi contigui per realizzare iniziative di continuità;
- – livello di interazione educativa docenti-alunni e docenti-genitori, nelle modalità espresse nel contratto formativo;
- – qualità del rapporto fra il personale scolastico;
- – livello di collegialità della programmazione e della valutazione;
- – livello di efficienza organizzativa;
- – livello di produttività delle commissioni di lavoro;
- – grado di efficienza dei servizi offerti (mensa, trasporti, servizi amministrativi) ;

- – grado di realizzazione della continuità fra i tre gradi scolastici;
- – grado e modalità di realizzazione del piano dell'offerta formativa.

I reclami possono essere espressi al Capo d'Istituto in forma orale, scritta, telefonica o via fax 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, entro il termine di 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

11. 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.

Il Ministro della Pubblica Istruzione cura, con apposita direttiva, i criteri di attuazione della presente Carta.

FATTORI DI QUALITA' DELL'INSEGNAMENTO

Rispetto dell'alunno	· accoglienza
	· valorizzazione delle diversità individuali
	· promozione dello "star bene"
	· adeguatezza dei compiti per casa
Individualizzazione insegnamento	· 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 materna, elementare e media
	· coordinamento degli insegnanti
	· illustrazione della programmazione didattica
Informazione	· illustrazione dei criteri di valutazione
	· accesso ai documenti amministrativi

FATTORI DI QUALITA' DELLA PROGRAMMAZIONE

L'Allievo ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> · 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:	<ul style="list-style-type: none"> · comunicare la propria offerta formativa; · tenere in ordine e sempre aggiornati i Registri (registro di classe cartaceo e Registro Elettronico); · rispettare la puntualità (deve essere a scuola 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni) e la sorveglianza degli alunni in tutto l'arco della vita scolastica; · il Docente coordinatore avrà cura di coordinare l'azione didattica e di monitorare la situazione delle assenze degli alunni nonché proporrà il voto di condotta; · controllare la firma del genitore nelle giustificazioni (docente della 1^a h); · motivare il proprio intervento didattico; · scoraggiare i ritardi e le uscite anticipate; · esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.
Il Genitore ha il diritto-dovere di:	<ul style="list-style-type: none"> · 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. · essere informato sull'andamento didattico e disciplinare del proprio figlio anche attraverso le valutazioni sul registro elettronico

FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Rapporti con il pubblico	<ul style="list-style-type: none"> · celerità nelle procedure; · disponibilità e gentilezza; · informatizzazione dei servizi di segreteria · Sportello Digitale
Trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> · rispetto della Legge 241/1990;

	<ul style="list-style-type: none"> · rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali;
Flessibilità orario di servizio	<ul style="list-style-type: none"> · garantire l'apertura al pubblico in orario anti e pomeridiano · presenza del personale ausiliario durante le attività scolastiche

FATTORI DI QUALITA' DELL'AMBIENTE SCOLASTICO

Strutturali	<ul style="list-style-type: none"> · dimensioni dei locali adeguate all'utilizzo · funzionalità di tutti gli ambienti · ambienti accoglienti e piacevoli · mancanza di barriere architettoniche
Arredamento	<ul style="list-style-type: none"> · adatto all'età degli alunni · funzionale e accogliente con aule 2.0 e arredi nuovissimi
Pulizia	<ul style="list-style-type: none"> · pulizia ed igiene in tutti gli ambienti · responsabilizzazione alunni
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> · elaborazione documento valutazione dei rischi · elaborazione piano di evacuazione · incontri di formazione e informazione sulla sicurezza · protocollo covid 19

“Un servizio personalizzato ci fa sentire persone speciali.”

Seth Godin

“

dei Servizi