



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA



*Istituto Scolastico Comprensivo
"Giovanni XXIII"*

Scuola dell'Infanzia e del 1° ciclo di istruzione

71037 MONTE SANT'ANGELO - FG

Via Sant'Antonio Abate, 92 - Cofisco: 83003020712 - Cod. Mecc.: FGIC83100Q

Tel. e Fax: 0884561316 Sito web: www.istitutogiovanni23.it E-mail: fgic83100q@istruzione.it fgic83100q@pec.istruzione.it



**CARTA DEI SERVIZI
SCOLASTICI**

1. PREMESSA E FONTI NORMATIVE

1.1. Premessa

La Carta dei Servizi, strettamente connessa al Piano dell'Offerta Formativa, è un documento che ogni ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti.

Essa definisce e rende noti ai destinatari:

- i principi fondamentali ai quali ispira la sua attività;
- gli obiettivi quantitativi e qualitativi del servizio;
- la valutazione del servizio;
- i mezzi per segnalare eventuali disfunzioni.

1.2. Fonti Normative

○ **Articoli 3, 33 e 34 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.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

Art. 33

L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sulla istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi. Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.

La legge, nel fissare i diritti e gli obblighi delle scuole non statali che chiedono la parità, deve assicurare ad esse piena libertà e ai loro alunni un trattamento scolastico equipollente a quello degli alunni di scuole statali. È prescritto un esame di Stato per l'ammissione ai vari ordini e gradi di scuole o per la conclusione di essi e per l'abilitazione all'esercizio professionale. Le istituzioni di alta cultura, università ed accademie, hanno diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalla legge dello Stato.

Art. 34

La scuola è aperta a tutti. L'istruzione inferiore, impartita per almeno 8 anni, è obbligatoria e gratuita. I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.

- **Legge n. 241 del 7/08/1990** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi – cosiddetta “Legge sulla trasparenza” e ss.mm.ii.
- **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994** “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”.
- **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11/10/1994** “Direttiva sui Principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il Pubblico”.
- **Decreto Legge n. 163 del 12/05/1995** “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni”.
- **Direttiva n. 254 del 21 luglio 1995.**
- **D.P.C.M. del 07/06/1995** (Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi).

N.B.: Gli articoli richiamati nel testo fanno riferimento al **D.P.C.M. del 07/06/1995**.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità e regolarità**
- **Accoglienza e integrazione**
- **Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza**
- **Partecipazione, efficienza, trasparenza**
- **Libertà di insegnamento e aggiornamento del personale**

Uguaglianza

2.1. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, di etnia, di religione, di opinioni politiche.

2.1.1. L'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni XXIII" attribuisce dignità e valore al principio di uguaglianza e considera gli elementi di diversità sessuale, sociale, religiosa, culturale, etnica come fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti della sua azione educativa sono il riconoscimento della differenza e l'uguaglianza delle opportunità; ne deriva che la scuola deve operare per:

- **attuare una progettazione educativa e didattica** mirata a garantire a tutti gli alunni di sviluppare al meglio le proprie potenzialità e conseguire il successo formativo;
- **garantire** le pari opportunità attraverso l'adozione di criteri di formazione delle classi ispirati ai principi dell'eterogeneità interna ad ognuna, dell'omogeneità fra di esse e, nei limiti del possibile, delle esigenze degli alunni e delle loro famiglie;
- **valorizzare** le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato) affinché l'Offerta formativa dell'Istituto non si limiti alle sole attività curricolari ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

2.1.2. Nella consapevolezza che l'esercizio del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione non può essere ostacolato dalla presenza di difficoltà psicofisiche, l'Istituto dedica particolare attenzione all'accoglienza degli alunni diversamente abili e/o in situazione di svantaggio, per i quali promuove specifiche iniziative di sostegno sulla base delle risorse disponibili.

Imparzialità e regolarità

2.2. I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

La scuola, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

2.2.1. La Dirigente scolastica, il personale docente, amministrativo ed ausiliario operano secondo criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, equità; tali criteri sono concretizzati dai docenti dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" nella collegialità della progettazione, della conduzione delle attività educative e didattiche e della valutazione.

2.2.2. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore dell'Istituto ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

2.2.3. La Dirigente scolastica, il personale docente, amministrativo ed ausiliario si impegnano per garantire la regolare erogazione del servizio e la continuità delle attività.

In particolare, l'utenza sarà informata in merito a:

- il calendario scolastico;
- l'orario delle lezioni;
- l'orario di servizio del personale;

- l'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari;
- l'orario di ricevimento dei docenti;
- i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, attraverso comunicazioni relative ad eventuali modalità alternative del servizio.

Accoglienza e integrazione

2.3. 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; essa cura con particolare riguardo la fase di ingresso nelle classi iniziali e cerca di fronteggiare le situazioni di rilevante necessità.

Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli studenti lavoratori, agli stranieri, a quelli degenti negli ospedali, a quelli in situazione di handicap, a quelli presenti nelle istituzioni carcerarie.

2.3.1. La scuola promuove iniziative di conoscenza e accoglienza dei bambini provenienti dalla scuola dell'infanzia nella fase di passaggio alla scuola primaria; promuove iniziative di continuità per gli alunni delle classi quinte nella fase di passaggio alla scuola secondaria di primo grado. Nella scuola dell'infanzia l'integrazione nel gruppo classe avviene progressivamente, mediante la gradualità dell'inserimento.

2.3.2. Per i genitori vengono organizzati incontri di presentazione della Scuola dell'Infanzia, della Scuola Primaria e della Scuola Secondaria di 1° grado; ai genitori delle classi prime viene consegnata copia della sintesi del POF.

2.3.3. Nelle prime settimane di scuola, i genitori delle classi prime sono invitati ad un incontro con i docenti teso a facilitare la conoscenza reciproca e a dare informazioni utili all'inizio dell'anno scolastico. Altre assemblee dei genitori con il personale docente possono essere indette in corso d'anno, al fine di prendere consapevolezza delle problematiche scolastiche e cercarne insieme la soluzione.

2.3.4. L'accoglienza e l'integrazione degli alunni in situazione di svantaggio psicofisico, che accedono alla Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado dell'I.C. "Giovanni XXIII, è oggetto di specifiche iniziative dei docenti, esplicitate nel POF.

2.3.5. Per favorire la scelta del percorso formativo, dopo il primo ciclo di istruzione, l'Istituto elabora e mette in pratica un progetto di continuità/orientamento, con l'intento di favorire il successo scolastico e sviluppare negli alunni le competenze necessarie per scegliere il proprio futuro.

2.3.6. L'Istituto, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli enti locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.

Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

2.4. 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 va, comunque, considerato il criterio della territorialità (residenza, domicilio, sede di lavoro dei familiari, ecc.).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori 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 collaborano tra loro in modo funzionale ed organico.

2.4.1. Il diritto /dovere all'istruzione si realizza attraverso la regolarità della frequenza scolastica.

2.4.2. L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" si adopera per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza degli alunni con interventi di prevenzione e controllo volti a prevenire la dispersione scolastica e il disagio giovanile.

2.4.3. Nei casi di dispersione e di evasione dell'obbligo scolastico, l'azione educativa verrà coordinata in primis con le famiglie, poi con le altre agenzie educative del territorio e le istituzioni competenti.

2.4.4. Nella progettazione dell'Offerta formativa vengono pianificate attività di sostegno, recupero, orientamento e formazione integrata degli alunni.

Partecipazione, efficienza, trasparenza

2.5. 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. L'istituzione scolastica e gli enti locali si impegnano a favorire le attività extrascolastiche che realizzino la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico.

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

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.

Per le stesse finalità la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'amministrazione.

2.5.1. La gestione partecipata dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" è garantita dal regolare funzionamento degli Organi Collegiali.

2.5.2. La partecipazione dei genitori alla vita dell'Istituto si realizza attraverso gli Organi Collegiali (Consiglio di Istituto, Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione, Comitato dei genitori, Organo di garanzia), mediante incontri indetti dalla Dirigente scolastica e tramite assemblee dei genitori convocate su temi di interesse comune.

2.5.3. La Dirigente scolastica attribuisce un ruolo fondamentale al rapporto con i genitori degli alunni, che, in qualunque momento, per telefono o tramite la segreteria, possono fissare un appuntamento per essere ascoltati.

2.5.4. L'Istituto prevede incontri con le istituzioni, le associazioni e le organizzazioni più significative presenti sul territorio, al fine di conoscerne le risorse utilizzabili dalla scuola stessa e per realizzare attività di collaborazione.

2.5.5. Il Consiglio di Istituto consente l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico, nel rispetto del Regolamento d'Istituto e delle disposizioni vigenti (incluse le norme sulla sicurezza), per favorire attività di promozione culturale, sociale e civile della scuola.

2.5.6. Nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza, l'Istituto considera la trasparenza quale condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola.

2.5.7. L'Istituto garantisce la pubblicizzazione e la disponibilità dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza mediante affissione agli albi in forma cartacea, mediante supporto informatico o ancora sul sito web della scuola. In ciascun edificio o plesso dell'Istituto sono predisposti albi per l'affissione di Atti pubblici, di comunicazioni interne, esterne, informazioni sindacali e di altri comunicati relativi alle attività didattiche di interesse per l'utenza.

Il diritto di accesso alla documentazione scolastica è garantito secondo le norme di cui alla legge 241/90 e del D.P.R. n. 352 del 27/6/92.

2.5.8. L'orario delle lezioni curricolari e di ampliamento dell'Offerta formativa viene elaborato in base alle esigenze educative dell'alunno in rapporto alle attività scolastiche, al fine di garantire:

- alternanza delle attività didattiche;
- rispetto dei tempi di attenzione;
- attività individualizzate, di recupero e di potenziamento;

- accesso ai laboratori e alle palestre;
- utilizzo razionale delle attrezzature, dei sussidi e dei laboratori.

Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

2.6. La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione integrale dell'alunno, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità nel rispetto degli obiettivi formativi nazionali e comunitari, generali e specifici, recepiti nei piani di studi 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.

2.6.1. La libertà di insegnamento è espressione della capacità professionale e della creatività di ogni docente e riguarda la scelta dei contenuti e della metodologia, in funzione degli obiettivi disciplinari e del diritto dell'alunno all'istruzione, nel rispetto degli obiettivi di apprendimento delineati nelle Indicazioni Nazionali per il curricolo della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo d'istruzione, degli altri ordinamenti vigenti e delle finalità educative e formative della Scuola esplicitate nel POF.

2.6.2. Tutti i docenti che operano nella classe/sezione sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo oltre che contitolari con pari diritti e doveri.

2.6.3. Ogni docente è tenuto a ricondurre la propria personale attività didattica alle linee programmatiche fissate dal Collegio dei Docenti e formalizzate nel POF.

2.6.4. L'aggiornamento e la formazione del personale sono indispensabili per offrire un servizio di qualità; essi sono finalizzati a fornire ai docenti strumenti culturali e scientifici per sostenere l'innovazione didattica e per avere maggiori margini di autonomia operativa. La partecipazione ad attività di formazione e di aggiornamento nei suoi diversi aspetti (collegiale, individuale, in rete con altre scuole, on line) costituisce, quindi, un diritto e un dovere dei docenti.

Nel rispetto della normativa vigente, ogni insegnante dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" può accedere, se il Collegio dei Docenti ritiene che vi siano ricadute utili per le attività scolastiche, a corsi di aggiornamento individuali, affinché le competenze acquisite dal singolo possano diventare fonte di arricchimento per l'Istituto.

2.6.5. Il Collegio dei Docenti, sulla base delle esigenze e delle proposte di formazione rilevate tra gli insegnanti, elabora un Piano annuale delle attività formative d'Istituto sui temi ritenuti maggiormente rilevanti per la formazione in servizio dei docenti.

3. AREA DIDATTICA

3.1. 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.

3.1.1. L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" esplicita annualmente gli obiettivi della propria attività formativa nel Piano dell'Offerta Formativa (POF) approvato dal Collegio dei Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. In conformità con quanto espresso nei Principi Fondamentali, il POF dell'I.C. "Giovanni XXIII" si impegna ad osservare i seguenti fattori di qualità:

- **partecipazione**, ossia assunzione di responsabilità di tutte le componenti della scuola in relazione al loro ruolo e alle loro competenze; nell'area didattica, significa che alunni e genitori, in quanto direttamente coinvolti nei processi formativi, devono farsi carico delle scelte educative fondamentali che la scuola compie, collaborando direttamente in tali operazioni;
- **efficienza**, che sul piano della formazione corrisponde ad un attento esame e rispetto delle finalità e degli obiettivi educativi prefissati nonché dei percorsi per raggiungerli;

- **trasparenza**, poiché tutti gli atti che la scuola produce, ivi compresi i criteri per la valutazione delle prestazioni e gli esiti parziali e finali, in sede di verifica sul profitto, devono essere visti e compresi dall'utenza;
- **flessibilità**, che sottolinea l'impegno dell'Istituto nell'adeguare strutture, orari e programmi in ordine alle esigenze dell'utenza e al conseguimento degli obiettivi, anche minimi, prefissati.

3.2. 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.

3.2.1. La continuità educativa si attua attraverso un piano di attività realizzabili per garantire la continuità orizzontale e verticale nei tre ordini di scuola presenti nell'I.C. "Giovanni XXIII". Le iniziative riguardano:

- incontri con i docenti degli alunni delle classi-ponte;
- incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni;
- acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno di nuova iscrizione;
- costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e valutazione.

3.3. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale, la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, nonché 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 una equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana, in modo da evitare, nella stessa giornata, un sovraccarico di materiali didattici da trasportare.

3.3.1. Nella scelta dei libri e delle strumentazioni didattiche, l'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, nonché la rispondenza all'esigenza dell'utenza. L'attenzione al sovraccarico si realizza attraverso la distribuzione equilibrata delle discipline durante l'arco della settimana.

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

3.4.1. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica e in stretta collaborazione con i componenti l'équipe pedagogica, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

3.4.2. I compiti orali e scritti sono assegnati agli alunni per i pomeriggi non impegnati a scuola. Nei giorni che precedono i rientri pomeridiani (lunedì e mercoledì), i docenti delle classi di Scuola Secondaria di 1° grado concordano tra loro di dare compiti solo per le materie in orario antimeridiano del martedì e giovedì.

3.5. 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.

3.5.1. I docenti pongono a fondamento della loro azione educativa e didattica il rispetto dell'alunno, in armonia con i Principi Fondamentali e nella piena consapevolezza del valore che la persona umana assume, indipendentemente dall'età, e si impegnano a svolgere il loro compito, senza mortificare, ma piuttosto con il ricorso al dialogo e al convincimento.

PROGETTO EDUCATIVO E PROGRAMMAZIONE (PROGETTO EDUCATIVO D'ISTITUTO)

3.6. L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione del Piano dell'Offerta Formativa (POF), integrato dal Regolamento d'Istituto.

Piano dell'Offerta Formativa (POF)

3.6.1. Il Piano dell'Offerta Formativa (POF) è il documento con cui l'Istituzione Scolastica informa sulle finalità educative, le attività curricolari ed extracurricolari della scuola e le scelte generali di gestione stabilite dal Consiglio di Istituto, tenuto conto delle proposte e dei pareri formulati dalle famiglie, dalle associazioni e dagli Enti Locali, e costituisce un impegno per l'intera comunità scolastica.

3.6.1.2. Esso assume una valenza triennale per quanto attiene all'impianto generale, alle finalità e alle scelte educative; è oggetto di aggiornamento annuale relativamente alle sezioni suscettibili di variazioni, quali l'organizzazione del tempo scuola, l'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni, le attività di miglioramento e di ampliamento; è sottoposto a sistematica verifica e valutazione, in itinere ed al termine di ogni anno scolastico, e si integra in modo coerente con il Regolamento di Istituto.

Il POF viene pubblicato mediante affissione all'albo dei plessi; una copia è depositata presso l'ufficio di segreteria ed è consultabile sul sito web dell'Istituto.

Regolamento d'Istituto

3.6.2. Nel rispetto della normativa vigente in materia e delle mediazioni programmatiche contenute nel POF, nonché delle esigenze emerse nel corso dell'azione educativa e didattica e delle problematiche correlate al contesto socioculturale, il **Regolamento d'Istituto** si prefigge lo scopo di delineare un quadro normativo in base al quale orientare comportamenti ed azioni, al fine di garantire il corretto andamento dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII".

Esso comprende, tra l'altro, le norme relative a:

- organi collegiali
- docenti;
- personale amministrativo;
- collaboratori scolastici;
- allievi;
- visite guidate;
- viaggi d'istruzione;
- genitori;
- regolamento frequenza alunni;
- rapporti scuola-famiglia;
- mensa;
- laboratori;
- sicurezza;
- informazione e pubblicità;
- accesso al pubblico;
- regolamento per il conferimento di incarichi di collaborazione;
- procedure di contrattazione.

Progettazione educativa e didattica.

3.6.3. La programmazione educativa, elaborata dal collegio dei docenti, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi e alle finalità delineati nei programmi.

Al fine di armonizzare l'attività dei Consigli di Classe/Interclasse/Intersezione, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.

Sulla base dei criteri espressi dal Consiglio di Istituto, elabora le attività riguardanti l'orientamento, la formazione integrata, i corsi di recupero, gli interventi di sostegno.

La progettazione didattica, elaborata ed approvata dal consiglio di intersezione, di interclasse o di classe:

- **delinea il percorso formativo della classe e del singolo alunno, adeguando ad essi gli interventi operativi;**
- **utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative indicati dal Consiglio di Classe/Interclasse/Intersezione e dal Collegio dei docenti;**
- **è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".**

3.6.3.1. La programmazione educativa e didattica, elaborata dagli insegnanti della classe o della sezione all'inizio dell'anno scolastico, nel rispetto delle linee guida indicate nel POF, delinea i percorsi formativi degli alunni esplicitando i traguardi per lo sviluppo delle competenze e gli obiettivi di apprendimento da raggiungere, i progetti che si intendono realizzare, le metodologie adoperate, gli strumenti e i sussidi adottati, i criteri di valutazione intermedia e finale. La programmazione educativa e didattica ha anche il fine di adeguare l'attività didattica al contesto ambientale, nel pieno rispetto delle Indicazioni Nazionali per il curriculum della Scuola dell'Infanzia e del primo ciclo di istruzione.

3.6.3.2. Le famiglie degli alunni ricevono tutte le necessarie informazioni riguardanti la programmazione educativa e didattica nel corso dell'assemblea dei genitori che viene convocata annualmente per l'elezione dei rappresentanti di sezione o di classe. I genitori, in tale occasione, nell'ambito di una gestione compartecipata della scuola, sono invitati a collaborare attivamente affinché gli obiettivi formativi definiti dalla progettazione educativa e didattica possano essere effettivamente raggiunti.

3.6.3.3. La programmazione didattica è presentata al Consiglio di Classe/Interclasse/Intersezione per la verifica e valutazione dei risultati in itinere, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze che emergono in itinere.

3.6.3.4. La programmazione didattica viene redatta, di norma, entro la fine del mese di ottobre di ogni anno e copia è depositata presso l'Ufficio di Segreteria. Gli interessati possono prenderne visione.

3.6.3.5. Per promuovere la collaborazione con le famiglie degli alunni, gli insegnanti comunicano alle stesse il calendario dei giorni e delle ore in cui sono disponibili per colloqui individuali, prioritariamente finalizzati ad informare i genitori sul rendimento scolastico degli alunni.

Patto Educativo di Corresponsabilità

3.6.4. Il Patto Educativo di Corresponsabilità, ad integrazione del Regolamento d'Istituto, della Carta dei Servizi e del POF, è lo strumento attraverso cui la Scuola Secondaria di 1° grado dell'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" intende costruire un rapporto di reciproca fiducia tra genitori, allievi e scuola, per realizzare gli obiettivi formativi prefissati.

Finalità

- Definire, in maniera esplicita, precisa e partecipata, gli impegni, i doveri e i diritti degli operatori scolastici, delle famiglie e degli allievi.
- Guidare gli allievi nel processo di crescita culturale e personale per farne dei cittadini consapevoli, onesti e corretti nei comportamenti.

Obiettivo

- Impegnare le famiglie, fin dal momento dell'iscrizione, a condividere con l'Istituto i nuclei fondanti dell'azione educativa.

Il Patto Educativo di Corresponsabilità Scuola-Famiglia coinvolge ed impegna i Consigli di Classe, i docenti, la Dirigente scolastica, i genitori e gli allievi.

Contratto Formativo

3.7. Il Contratto Formativo è lo strumento attraverso cui la Scuola Primaria stabilisce un rapporto di reciproca fiducia e collaborazione con la famiglia per realizzare gli obiettivi prefissati. La scuola è l'ambiente di apprendimento in cui si promuove la formazione di ogni alunno, la sua interazione sociale, la sua crescita civile. Il processo di formazione-educazione coinvolge in egual misura genitori, allievi e insegnanti e si realizza pienamente quando esiste una comunicazione chiara ed esaustiva tra le componenti coinvolte, mediante relazioni costanti nel rispetto dei reciproci ruoli.

3.7.1. Il Contratto Formativo si realizza ed è efficace nella misura in cui gli insegnanti chiariscono le finalità e gli obiettivi del loro agire quotidiano, interloquendo serenamente con gli alunni, che sono chiamati a collaborare attivamente nell'accogliere le proposte didattiche ed educative dei loro maestri, e con i genitori, che devono sostenere sia i docenti, coattori nel processo educativo, sia i figli, che devono essere consapevoli del ruolo formativo della scuola che frequentano.

3.7.2. Il Contratto Formativo consente di adeguare in itinere l'azione dei docenti alle esigenze delle famiglie e dei bambini per realizzare pienamente la sintonia di intenti tra le aspettative delle famiglie e l'impegno responsabile e disponibile degli insegnanti.

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Servizi amministrativi.

4.1. La scuola individua, fissandone e pubblicandone gli standard e garantendone altresì 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;
- flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico.

Ai fini di un miglior servizio per l'utenza, si può derogare dagli standard fissati.

4.1.1. I Servizi Amministrativi contribuiscono in maniera rilevante al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. In relazione al piano annuale predisposto dalla DSGA, il personale amministrativo esplica la propria attività al servizio di tutta l'utenza scolastica – alunni, genitori, docenti, personale ausiliario – e garantisce il collegamento dell'Istituto con gli organi centrali e regionali del sistema nazionale di istruzione.

4.1.2. L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" fissa e pubblica gli standard dei fattori di qualità dei Servizi Amministrativi e ne garantisce il rispetto; gli standard sono considerati minimi e ad essi si può derogare solo in senso migliorativo.

4.2. Standard specifici delle procedure

- L'Ufficio di Segreteria garantisce in tempi minimi l'iscrizione degli alunni alle classi prime della Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di 1° grado, secondo la procedura richiesta dalla circolare ministeriale emanata annualmente.
- Durante il periodo delle iscrizioni degli alunni alle classi prime dell'I.C. "Giovanni XXIII", gli Uffici di Segreteria sono aperti al pubblico tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 13.30 e il pomeriggio del martedì e del giovedì' dalle ore 15.30 alle 18.30.
- Il rilascio dei certificati di iscrizione e frequenza è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria amministrativa al pubblico entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi, entro cinque giorni sono rilasciati i certificati con votazioni e/o giudizi.
- Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati, "a vista" dalla Segreteria didattica a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.
- I documenti di valutazione degli alunni sono consegnati direttamente dalla Dirigente scolastica o dai docenti incaricati entro cinque giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio.

- Il documento di valutazione, firmato dai genitori degli alunni, va consegnato al Coordinatore di classe, il quale provvede a depositarlo in segreteria.
- Gli Uffici di Segreteria sono aperti tutti i giorni:
 - la Segreteria Amministrativa è aperta al pubblico e ai docenti dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle 12.00;
 - la Segreteria Didattica è aperta al pubblico e ai docenti dal lunedì al sabato dalle ore 10.30 alle 12.30 e il martedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle 17.00.
- L'orario viene reso flessibile sulla base di eventuali esigenze rilevate durante l'anno scolastico.
- Gli orari di apertura sono esposti al pubblico.
- La Dirigente scolastica riceve il pubblico sia su appuntamento telefonico sia secondo un orario di ricevimento: dal lunedì al sabato dalle ore 11.00 alle 13.00 presso l'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII"; il sabato dalle ore 8.30 alle 10.30 presso il Plesso "Rione Belvedere".
- La Scuola assicura l'immediatezza del contatto telefonico secondo le modalità del servizio stabilite al proprio interno. La modalità di risposta comprende il nome dell'Istituto e la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.
- L'Istituto predispone appositi spazi per l'informazione: Albo di Istituto, bacheca sindacale.

Sono assicurate le seguenti informazioni:

- prospetto dell'orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti, funzioni e dislocazione del personale amministrativo ed ausiliario)
- organigramma degli uffici (dirigenza, collaborazione dirigenziale, servizi);
- organigramma degli organi collegiali;
- organico del personale docente e ata.

4.2.1. Il Regolamento d'Istituto, il Codice disciplinare del personale docente e ata devono avere adeguata pubblicità mediante affissione.

4.2.2. All'ingresso e presso gli uffici amministrativi, gli operatori scolastici sono disponibili a fornire le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

5. CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

5.1 L'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" si adopera affinché le attività didattiche e lavorative avvengano in ambienti puliti, accoglienti e sicuri.

A tal fine si impegna a:

- garantire la sicurezza degli alunni all'interno del complesso scolastico con adeguate forme di vigilanza da parte di tutti gli operatori della scuola;
- assicurare la pulizia e l'igiene dei locali scolastici;
- sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire le condizioni di sicurezza degli edifici scolastici e degli impianti;
- predisporre sistemi di sicurezza e piani di evacuazione.

5.2. L'I.C. "Giovanni XXIII" ha in dotazione una grande quantità di risorse materiali – aule, laboratori, palestre, biblioteche, attrezzature di vario tipo – che, se pur dislocate nei diversi plessi/sezioni, costituiscono patrimonio dell'intero Istituto e sono fruibili da tutti i docenti e gli alunni dell'Istituto, nonché da privati ed enti presenti sul territorio perché l'Istituto possa essere centro di promozione culturale, sociale e civile.

6. PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Reclami

6.1. Ciascun utente, qualora ne ravvisi la necessità, ha il diritto di sporgere reclami, segnalare problemi o formulare suggerimenti.

6.1.2. I reclami, che devono essere rivolti alla Dirigente scolastica, possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta (cartacea, trasmessa via fax o e-mail), e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

6.1.3. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti, pena la loro nullità; quelli anonimi non sono presi in considerazione.

6.1.4. La Dirigente, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, generalmente in forma scritta, con celerità, e comunque non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

6.1.5. Qualora il reclamo riguardi un operatore scolastico, questi deve essere tempestivamente informato, anche verbalmente, dalla Dirigente scolastica.

6.1.6. Qualora il reclamo non sia di competenza della Dirigente, al reclamante saranno fornite, ove possibile, indicazioni circa il corretto destinatario.

Valutazione del servizio

6.2. Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto Comprensivo "Giovanni XXIII" si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari sugli aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, rivolti ai docenti, al personale ata e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel POF.

Al termine dell'anno scolastico, la Funzione Strumentale dell'Area 1 presenta una relazione finale di verifica e valutazione del servizio erogato, e indica eventuali proposte migliorative per l'anno successivo.

7. ATTUAZIONE

7.1. Le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi Scolastici entrano in vigore immediatamente dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Istituto e si applicano fino a quando non vengano modificate con deliberazione del Consiglio d'Istituto per sopravvenute diverse disposizioni normative.

Il Consiglio di Istituto ritiene che la Carta dei Servizi possa essere un valido strumento di chiarezza nei rapporti scuola-utenza e possa favorire il miglioramento del servizio scolastico fornito dall'Istituto Comprensivo Statale "Giovanni XXIII".

La presente Carta dei Servizi Scolastici è stata adottata dal Consiglio di Istituto con deliberazione n. 8 del 16 gennaio 2014.