



***Istituto Tecnico “Giulio Cesare Falco” -
Capua***

Settore Tecnologico

Indirizzi e Articolazioni/Opzioni: *Meccanica Meccatronica ed Energia (Meccanica e Meccatronica) - Trasporti e Logistica
(Costruzioni aeronautiche - Conduzione del mezzo aereo) - Elettronica ed Elettrotecnica (Elettronica) - Informatica e
Telecomunicazioni (Informatica) - Sistema Moda (Tessile, Abbigliamento e Moda) - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria*

ISTITUTO TECNICO -"G.C. FALCO"- CAPUA
Prot. 0019348 del 22/12/2023
IV (Uscita)

CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

(ai sensi art.2 D.P.C.M. 07.06.95 - G.U. 138 del 15.06.95)

A.S 2023-2024

Approvato con delibera n 60 del Collegio Docenti del 21/12/23

Approvato con delibera n 119 del C. di Istituto del 21/12/23



INDICE	
PREMESSA	p 3
PRINCIPI FONDAMENTALI	
Articolo 1 Uguaglianza	P 5
Articolo 2 Imparzialità e Regolarità	P 5
Articolo 3 Accoglienza ed Inclusione	P 6
Articolo 4 Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza	P 6
Articolo 5 Partecipazione, Efficienza, Trasparenza	P 7
Articolo 6 Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale	P 7
CAPO I	
Articolo 7 Area didattica	P 8
CAPO II	
Articolo 8 Servizi amministrativi	P 14
CAPO III	
Articolo 9 Condizioni ambientali della scuola	P 16
CAPO IV	
Articolo 10 Procedura dei reclami	P 17
Articolo 11 Valutazione del servizio	P 17
CAPO V	
Articolo 12 Attuazione	P 18

PREMESSA

La Carta dei Servizi Scolastici, in ottemperanza al D.P.C.M. del 07/06/1995, pubblicato sulla G.U. n. 138 del 15/06/1995, rappresenta lo strumento giuridico che stabilisce principi, criteri e regole cui l'Istituzione scolastica è tenuta ad uniformarsi, per erogare e garantire servizi all'utenza.

La Carta dei Servizi Scolastici dell'Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco" intende, dunque, adeguare le disposizioni della normativa vigente ai bisogni dell'utenza scolastica e all'offerta formativa posta in essere, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione, al fine di instaurare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini improntato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La Carta dei Servizi, nella sua pratica attuazione e realizzazione, coinvolge tutte le componenti scolastiche, da quella didattica a quella amministrativa, coinvolgendo il Dirigente Scolastico, i docenti, il personale A.T.A., gli alunni, i genitori, i docenti, il personale A.T.A., gli Organi Collegiali.

La Carta dei Servizi ha come principi ispiratori gli artt. 3, 21 (c. 1), 30 (c.1), 33, 34 della Costituzione Italiana

<u>Articolo 3</u>	<i>Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.</i> <i>È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando 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.</i>
<u>Articolo 21 (comma 1)</u>	<i>Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione.</i>
<u>Articolo 30 (comma 1)</u>	<i>È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori del matrimonio.</i>
<u>Articolo 33</u>	<i>L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento.</i> <i>La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione ed istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi.</i>

	<p><i>Enti e privati hanno il diritto di istituire scuole ed istituti di educazione, senza oneri per lo Stato.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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 della professione.</i></p> <p><i>Le istituzioni di alta cultura, Università ed Accademie, hanno il diritto di darsi ordinamenti autonomi nei limiti stabiliti dalle leggi dello Stato.</i></p> <p><i>La Repubblica riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psicofisico dell'attività sportiva in tutte le sue forme.</i></p>
<p><u>Articolo 34</u></p>	<p><i>La scuola è aperta a tutti.</i></p> <p><i>L'istruzione inferiore, impartita per almeno otto anni, è obbligatoria e gratuita.</i></p> <p><i>I capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più elevati degli studi.</i></p> <p><i>La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie ed altre provvidenze, che devono essere attribuite per concorso.</i></p>

PRINCIPI FONDAMENTALI

Articolo 1 - Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

L'azione educativa dell'Istituto 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.

La Scuola ha il compito di 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 e raggiungere il successo formativo;
- ❖ 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; l'offerta formativa della scuola non deve limitarsi alle sole attività curricolari ma deve assumere un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

L'Istituto, sulla base di criteri stabiliti dal Collegio Docenti, si impegna a formare classi eterogenee, circa il livello socio-culturale di partenza, ed equilibrate, circa la presenza di maschi, femmine, alunni stranieri, diversamente abili, DSA e BES.

L'Istituto si impegna a promuovere la parità delle opportunità formative attraverso il supporto di programmi personalizzati e/o individualizzati, sussidi didattici specifici, realizzazione di appositi progetti.

Articolo 2 – Imparzialità e Regolarità

I soggetti del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività 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, anche in situazioni di conflitto sindacale, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

La scuola, in ottemperanza a quanto deliberato in sede di Collegio dei Docenti, pone in essere criteri di valutazione oggettivi, strumenti e cadenze temporali il più

possibile comuni per le operazioni di erogazione dell'insegnamento e di valutazione dell'apprendimento degli alunni.

La scuola garantisce in ogni momento, attraverso l'azione di docenti e personale scolastico, la vigilanza sugli alunni e la continuità del servizio; in caso di assenza del personale, in ottemperanza alla normativa vigente, garantisce la regolarità e la continuità del servizio attraverso tempestivi interventi di sostituzione del personale, di vigilanza sui minori e di riorganizzazione del servizio.

Articolo 3 - Accoglienza ed Inclusione

L'Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco" si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire il superamento di situazioni di disagio degli studenti.

La Scuola si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e degli alunni, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali e alle situazioni di rilevante necessità.

L'Istituto nella prima parte dell'anno scolastico si impegna a promuovere, a cura del D.S., dei docenti e del personale A.T.A., momenti di accoglienza rivolti ai genitori delle classi prime al fine di facilitare la conoscenza reciproca e divulgare informazioni sul PTOF e sui Regolamenti vigenti.

La Scuola persegue una Mission di Inclusione, ponendo molta attenzione a: studenti lavoratori, studenti stranieri, studenti ospedalizzati, studenti Diversamente Abili, studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento, studenti con Bisogni Educativi Speciali.

La Scuola pone in essere una fitta rete di collaborazioni con Enti Locali, ASL, Associazioni, al fine di agevolare il processo di Inclusione.

Ogni operatore, nello svolgimento della propria attività, ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente.

Articolo 4 – Diritto di scelta, obbligo scolastico e frequenza

L'utenza 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 l'Istituto si riserva il diritto di accettare le iscrizioni secondo i criteri deliberati dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto (ad es. criterio di territorialità).

L'obbligo scolastico, il proseguimento degli studi superiori e la regolarità della frequenza sono assicurati con interventi di prevenzione e monitoraggio costante di fenomeni di abbandono e dispersione scolastica.

La presenza degli alunni alle lezioni viene monitorata quotidianamente dai docenti, e comunicata alle famiglie, tramite l'annotazione sul Registro elettronico online. In caso di assenze continuate o irregolari, come prescritto dal vigente Regolamento di Istituto, si provvede ad informare le famiglie tramite fonogramma al fine di porre in essere strategie utili al successo formativo ed attività di riorientamento; ove necessario la Scuola si serve anche della collaborazione con Enti locali e strutture territoriali di riferimento.

Articolo 5 – Partecipazione, Efficienza, Trasparenza

Tutti gli attori della comunità scolastica (D.S., docenti, A.T.A., famiglie, studenti) sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta dei Servizi", 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 si impegna a favorire le attività extrascolastiche che realizzano la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile, consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dall'orario del servizio scolastico.

La Scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione chiara e trasparente. Per realizzare ciò vengono adottate le seguenti modalità ed iniziative: riunioni periodiche dei Consigli di classe; assemblee di classe degli studenti e assemblee dei genitori, su richiesta delle rispettive componenti; raccolta in Presidenza dei verbali delle riunioni; informazioni alle famiglie sulla situazione didattico-disciplinare degli studenti, attraverso annotazioni sul registro elettronico; archiviazione delle verifiche degli studenti e disponibilità delle medesime per eventuali consultazioni; pubblicazione sul registro elettronico, visibile a tutti i genitori e agli studenti, delle programmazioni didattico-educative; pubblicazione sul sito del P.T.O.F., della Carta dei Servizi, del Regolamento d'Istituto, del Regolamento disciplinare, del Patto di Corresponsabilità e dei più significativi progetti didattici.

L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, è organizzata nel rispetto di criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità.

Articolo 6 – Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale

La programmazione assicura il rispetto delle libertà di insegnamento dei docenti e

garantisce la formazione dello studente, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della personalità, nel rispetto delle finalità formative, degli obiettivi delineati nelle Linee Guida Nazionali e nei curricoli di Istituto e delle strategie educative definite dal Collegio Docenti.

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.

L'Istituto si impegna a garantire e ad organizzare 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 dai Piani di formazione e aggiornamento docenti/ATA deliberati dal Collegio docenti e dal Consiglio di Istituto.

La libertà di insegnamento è espressione della professionalità docente ed è funzionale al raggiungimento degli obiettivi disciplinari, nel rispetto delle strategie educative definite dalle Indicazioni nazionali, dagli Organi Collegiali, dalle programmazioni dipartimentali, coordinate e disciplinari.

Tutti i docenti che operano nei singoli Consigli di Classe sono considerati a pieno titolo corresponsabili del processo educativo.

CAPO I

Articolo 7 - Area didattica

L' Istituto Tecnico "G. C. Falco", 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 studenti, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

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 studenti.

L'Istituto cura l'orientamento in uscita degli studenti attraverso conferenze gestite dalle varie Facoltà e da esponenti delle Forze Armate, contatti con aziende in occasione delle attività di PCTO, distribuzione di materiale informativo, redazione dell'E-portfolio con il supporto di un Tutor scolastico, iniziative ed interventi proposti annualmente dal P.T.O.F.

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 - e la rispondenza alle esigenze dell'utenza. Nella programmazione dell'azione didattico-educativa, nella scuola dell'obbligo i docenti devono adottare, con il coinvolgimento delle famiglie, soluzioni idonee a rendere possibile un'equa distribuzione dei testi scolastici nell'arco della settimana al fine di evitare il sovraccarico di materiali didattici nella stessa giornata.

È prevista l'assegnazione di compiti da svolgere a casa per consolidare gli apprendimenti e favorire l'acquisizione di un efficace metodo di studio. Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli studenti. In relazione agli studenti Diversamente Abili, DSA e BES, i docenti avranno cura di rispettare quanto previsto nei PEI e PDP.

Entro il primo mese di ogni anno scolastico la Scuola si impegna a definire e a divulgare il piano annuale delle attività funzionali all'insegnamento.

Entro il mese di ottobre vengono definite e pubblicate le programmazioni didattico-educative.

Nel rapporto con gli studenti, i docenti valorizzano comportamenti di partecipazione attiva, di interesse, di attenzione, di coinvolgimento emotivo; hanno cura di stimolare il dialogo educativo e, nel rispetto della normativa vigente, evitano qualsiasi forma di intimidazione e/o minaccia di punizioni mortificanti.

L'utilizzo dei laboratori è riservato esclusivamente allo svolgimento delle attività laboratoriali, in presenza dei docenti di indirizzo, degli ITP e degli assistenti tecnici. Nella predisposizione dell'orario scolastico, la Scuola recepisce le istanze dei Direttori di Laboratorio di ogni indirizzo, al fine di porre in essere un'organizzazione volta ad assicurare a tutte le classi la possibilità di usufruire degli spazi laboratoriali.

L'Istituto si occupa dell'elaborazione, dell'adozione e della pubblicizzazione di molteplici documenti, utili alla definizione delle finalità didattiche e ad un'organizzazione capillare delle azioni poste in essere. Di seguito i documenti che, in linea con i principi di trasparenza e condivisione, risultano indispensabili per la divulgazione delle finalità didattico-educative che l'Istituto si pone:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa;
- Regolamento d'Istituto;
- Regolamento di disciplina degli studenti;
- Patto di corresponsabilità.

- Programmazioni dipartimentali, coordinate e disciplinari.

Allegato all'articolo 7, comma 10

<p>PTOF</p>	<p>Il P.T.O.F., elaborato dal Collegio dei Docenti sulla base dell'Atto di indirizzo del Dirigente ed approvato dal Consiglio di Istituto, rappresenta un impegno per l'intera comunità scolastica. È un piano educativo che, in funzione degli obiettivi formativi, definisce le scelte educative e le proposte culturali.</p> <p>In esso sono precisate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le finalità istituzionali che la scuola persegue; ➤ Le linee fondamentali della sua azione, determinate alla luce delle caratteristiche del territorio e delle risorse effettivamente disponibili; ➤ I criteri di formazione delle classi; ➤ La determinazione delle attività curriculari e di ampliamento dell'offerta formativa; ➤ Le attività di PCTO, recupero, potenziamento, inclusione, orientamento; ➤ I criteri di valutazione, promozione, assegnazione del voto di condotta, attribuzione del credito scolastico e formativo <p>Informazione all'utenza sul P.T.O.F.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redazione entro i termini comunicati dal MIM; • Pubblicizzazione sul sito web dell'Istituto; • Copia trasmessa a Scuola in Chiaro e depositata in Presidenza
<p>Regolamento di Istituto</p>	<p>Il Regolamento d'Istituto, disciplina i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definizione degli Organi Collegiali e delle funzioni ad essi delegate; ➤ Diritti e doveri di dipendenti pubblici, famiglie e studenti; ➤ Organizzazione e funzionamento dell'Istituto <p>Informazioni all'utenza sul Regolamento d'Istituto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Regolamento d'Istituto, deliberato dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto, è affisso all'albo e pubblicato sul sito d'Istituto.

<p>Regolamento di disciplina degli studenti</p>	<p>Il Regolamento di disciplina degli studenti, disciplina i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diritti e doveri degli studenti; ➤ Criteri per l'attribuzione del voto di comportamento; ➤ Definizione dei comportamenti sanzionabili ed iter relativo alla comminazione della sanzione; ➤ Norme specifiche per la prevenzione del Bullismo e del Cyberbullismo <p>Informazioni all'utenza sul Regolamento di disciplina degli studenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Regolamento di disciplina degli studenti, deliberato dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto, è affisso all'albo e pubblicato sul sito d'Istituto.
<p>Programmazioni dipartimentali, coordinate, disciplinari</p>	<p>La Programmazione dipartimentale viene redatta dai docenti singoli dipartimenti disciplinari e costituisce un documento importante in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Scelte comuni inerenti la programmazione didattico-disciplinare; ➤ Standard minimi di apprendimento, declinati in termini di conoscenze, abilità e competenze; ➤ Contenuti imprescindibili delle discipline, coerentemente con le Indicazioni Nazionali; ➤ Le linee comuni dei piani di lavoro individuali. <p>La Programmazione coordinata viene redatta dai singoli Consigli di classe ed ha lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Delineare la "cronistoria" dell'anno scolastico della classe; ➤ Definire livelli di partenza, partecipazione ad attività extracurricolari, strategie idonee al raggiungimento del successo formativo; ➤ Definire la composizione della classe (ad es. studenti diversamente abili, dsa, bes, stranieri, eccellenze ecc); ➤ Permettere ai singoli docenti di porre in essere, grazie ad un quadro più ampio della classe e degli intenti didattico-educativi dei singoli docenti, programmazioni disciplinari trasversali ed utili al raggiungimento del successo

	<p>formativo degli studenti.</p> <p>La Programmazione disciplinare viene progettata dai docenti delle singole discipline allo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Delineare il percorso formativo della classe e del singolo studente, adeguando ad essi gli interventi operativi, nel rispetto della programmazione dipartimentale e coordinata; ➤ Programmare azioni didattico-educative che volte al raggiungimento del successo formativo e allo sviluppo di competenze trasversali; ➤ Adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere" nel rispetto delle linee guida indicate nel PTOF. <p>Informazioni all'utenza sulla programmazione disciplinare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione entro il mese di Ottobre da parte dei singoli docenti del Consiglio di Classe; • Creazione di una cartella zippata ad opera del Coordinatore di classe, contenente le programmazioni dei singoli docenti, e pubblicazione sulla bacheca del Registro elettronico.
<p>Patto di corresponsabilità</p>	<p>Il Patto di corresponsabilità, in ottemperanza al D.P.R. N 235 del 21/11/07, rappresenta un patto educativo tra Scuola e Famiglia ed ha come conseguenza l'impegno per ciascun soggetto a contribuire realmente al perseguimento degli obiettivi fissati e delle finalità condivise. Più precisamente, all'inizio di ogni anno scolastico la scuola pone in essere iniziative di accoglienza in cui provvede alla presentazione e alla condivisione dello Statuto degli studenti, del Piano Triennale dell'Offerta Formativa, del Regolamento di Istituto, del Regolamento di disciplina degli studenti e del Patto Educativo di Corresponsabilità. Il dialogo rappresenta la condizione indispensabile 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. I genitori, responsabili diretti dell'educazione e dell'istruzione dei propri figli, hanno il dovere di condividere con la scuola tale importante compito; all'atto</p>

dell'iscrizione sono tenuti a sottoscrivere il Patto di Corresponsabilità

Sulla base di tale patto educativo

Lo studente, deve:

- Frequentare le lezioni;
- Rispettare i regolamenti;
- Contribuire consapevolmente al suo processo educativo;
- Conoscere gli obiettivi didattici ed educativi del suo curriculum;
- Conoscere i criteri di valutazione.

Il docente deve:

- Formulare il proprio piano di lavoro coordinandolo con quelli dei colleghi all'interno del Dipartimento disciplinare e del Consiglio di Classe, che è l'organo che definisce gli obiettivi e ne verifica il raggiungimento;
- Motivare il proprio intervento didattico ed educativo;
- Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- Esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione;
- Rispettare i tempi di consegna delle verifiche definiti dal P.T.O.F.

Il genitore deve:

- Conoscere e condividere l'offerta formativa;
- Informarsi sull'andamento didattico e disciplinare dell'alunno;
- Esprimere pareri e proposte;
- Collaborare nelle attività scolastiche.

CAPO II

Articolo 8 - Servizi amministrativi

L'Istituto Tecnico "Giulio Cesare Falco" è costituito da una sede principale, ubicata in 81043 - Capua (CE), Via Giulio Cesare Falco, n. 1, e da una sede associata, ubicata in 81046 – Grazzanise (CE) Via Montevergine; gli uffici amministrativi sono ubicati presso la sede principale di Capua.

L'Istituto nel perseguimento dei fini organizzativi, culturali, didattici e formativi previsti dal Progetto Educativo d'Istituto, riceve il contributo amministrativo dei servizi di segreteria.

La scuola, mediante l'impegno di tutto il personale amministrativo, garantisce i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi: celerità delle procedure; informazione e trasparenza degli atti amministrativi; informatizzazione dei servizi di segreteria; cortesia e disponibilità nei confronti dell'utenza; tutela della privacy.

Il Dirigente scolastico e il Direttore dei servizi amministrativi ricevono l'utenza, presso la sede principale di Capua, previo appuntamento al Front Office.

Gli uffici di Segreteria - compatibilmente con la dotazione organica di personale amministrativo - garantiscono un orario di apertura al pubblico, di mattina e di pomeriggio, funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio: in orario antimeridiano dal Lunedì al Venerdì (dalle ore 10:00 alle ore 12:30), in orario pomeridiano il Martedì e Giovedì (dalle ore 15:00 alle ore 17:00). Gli orari di apertura degli uffici di Segreteria sono affissi pubblicamente e pubblicizzati attraverso il sito web dell'Istituto.

La Segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in un massimo di 10 minuti dalla consegna delle domande.

L'orario di apertura della segreteria didattica è potenziato nei momenti di maggiore affluenza (iscrizioni, esami, ecc...), previa opportuna e tempestiva informazione all'utenza.

Sul sito della scuola è disponibile tutta la modulistica utile a studenti, famiglie e docenti

Il rilascio di certificati è effettuato nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, entro il tempo massimo di tre giorni lavorativi per quelli di iscrizione e frequenza e di cinque giorni per quelli con votazioni e/o giudizi.

Gli attestati e i documenti sostitutivi del diploma sono consegnati “a vista”, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali.

I documenti di valutazione ed ammissione alla classe successiva degli studenti sono pubblicati sul Portale Argo RE della scuola al termine delle operazioni generali di scrutinio.

Le famiglie degli studenti non ammessi all’anno successivo sono convocate tramite fonogramma per opportuna comunicazione relativa alle motivazioni alla base della non ammissione.

La domanda per poter partecipare agli esami di Stato, per gli alunni interni, è fissata dal Ministero, di norma, entro il 30 novembre di ogni anno. Il calendario di inizio degli esami e delle prove scritte è comunicato agli studenti entro la fine dell’anno scolastico. Il calendario delle prove orali e tutto quanto concerne l’organizzazione degli esami stessi sono comunicati dal Presidente della Commissione. I candidati esterni (privatisti) devono presentare la domanda entro la data sopra indicata al competente Ufficio Scolastico Provinciale, che provvede ad assegnare i candidati ai vari Istituti.

I documenti di valutazione e superamento dell’Esame di Stato sono affissi all’albo della scuola e pubblicati sul Portale Argo RE.

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.

L’Istituto assicura spazi ben visibili adibiti all’informazione; in particolare sono predisposti e pubblicati sul sito: tabella dell’orario di lavoro dei dipendenti (orario dei docenti; orario, funzioni e dislocazione del personale amministrativo, tecnico, ausiliario - A.T.A.); collocazione delle classi nelle aule ed eventuali variazioni; organigramma degli organi collegiali; organigramma degli uffici; organico del personale docente e A.T.A.; albi d’Istituto. Sono, altresì, resi disponibili appositi spazi per: bacheca sindacale, bacheca degli studenti, bacheca dei genitori.

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.

Gli operatori scolastici devono indossare il cartellino di identificazione in maniera ben visibile per l’intero orario di lavoro.

Il Regolamento d’Istituto deve avere adeguata pubblicità mediante pubblicazione sul sito web dell’Istituto.

CAPO III

Articolo 9 – Condizioni ambientali della scuola

Le condizioni di igiene e sicurezza, dei locali e dei servizi, costituiscono un fattore rilevante per la realizzazione adeguata del progetto formativo di cui l'Istituto si fa promotore, garantendo una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale. Per tali ragioni, è compito dei collaboratori scolastici adoperarsi per garantire un ambiente scolastico pulito, accogliente e sicuro.

L'Istituto dispone di molteplici strumentazioni all'avanguardia, PC, LIM, Digital Boards ed ampi spazi, tutti dotati di connessione WI-FI: aule, Laboratori, Biblioteca, Aula Magna, Palestra, Campo di calcetto, Campo di Basket Pallavolo all'aperto, Pista a 3 corsie (corsa 100 metri). Per la descrizione in dettaglio si rimanda al P.T.O.F.

L'accesso ai locali non è inibito dalla presenza di alcuna barriera architettonica, per cui è possibile l'accoglienza di alunni disabili, che possono usufruire di appositi servizi igienici.

La scuola si impegna a sensibilizzare le istituzioni interessate per garantire l'affidabilità e la sicurezza delle strutture e degli edifici scolastici con: richieste di conformità degli edifici alle disposizioni sull'edilizia scolastica; messa a norma dei diversi impianti e adeguamento alle normative antinfortunistiche; predisposizione di piani di emergenza e regole di sicurezza con prove di evacuazione in situazioni di rischi e pericoli.

L'Istituto individua i seguenti fattori di qualità, riferibili alle condizioni ambientali, e ne dà informazione all'utenza:

- Numero, dimensione (superficie, cubatura e numero degli alunni) e dotazioni (cattedra, banchi, lavagne, armadietti, PC, LIM, Digital Boards ecc.) delle aule dove si svolge la normale attività didattica;
- Numero tipo, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni (macchine e attrezzature, posti alunno, ecc.) dei laboratori;
- Numero, dimensione (superficie e cubatura), dotazioni delle strutture sportive e delle palestre;
- Numero, dimensione e dotazioni dei locali di servizio (ad esempio sala docenti ecc...);
- Numero dei servizi igienici, con indicazione dell'esistenza di servizi igienici per portatori di handicap;
- Esistenza di barriere architettoniche;
- Esistenza di ascensori e montacarichi;
- Esistenza e descrizione di spazi esterni (attrezzati e non);
- Planimetrie e Piano di evacuazione dell'edificio in caso di calamità.

I fattori di qualità sono riferiti a ciascuna delle sedi che fanno parte della stessa istituzione.

CAPO IV

Articolo 10 – Procedura dei reclami

La presentazione di reclami è accettata quale stimolo al miglioramento del servizio erogato, trovando la sua applicazione in un contesto di rispetto reciproco e nella piena consapevolezza del ruolo determinante che scuola e famiglia svolgono nel processo educativo dello studente.

I reclami possono essere espressi in forma orale, telefonica, scritta (a mezzo mail e/o pec) e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del reclamante

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati. Il Capo di Istituto, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo di Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Ogni anno il D.S. elabora, e presenta al Consiglio di Istituto, una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. La relazione è indispensabile per fare il punto della situazione sul grado di soddisfacimento dell'utenza, cioè sulla soddisfazione, o non soddisfazione, del proponente rispetto alla procedura avviata.

Articolo 11 - Valutazione del servizio

L'Istituto si propone l'obiettivo di migliorare continuamente il servizio scolastico, per tali ragioni, allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, viene effettuata una rilevazione mediante questionari rivolti a genitori, personale docente e A.T.A. e agli studenti.

I questionari vertono su aspetti organizzativi, didattici ed amministrativi del servizio, prevedendo una valutazione dell'indice di soddisfacimento del servizio e la possibilità di formulare proposte.

Alla fine di ciascun anno scolastico, il Collegio Docenti redige una relazione sull'attività formativa della scuola, che viene sottoposta all'attenzione del Consiglio di Istituto.

CAPO V

Articolo 12 - Attuazione

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web dell'Istituto e annualmente, previa delibera degli Organi Collegiali, può essere soggetta a revisioni e aggiornamenti.

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.