

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è stata introdotta con D.P.C.M. 7 Giugno 1995, sulla base dei principi indicati nello schema generale di riferimento recepito nel decreto medesimo, nonché della direttiva 27 gennaio 1994 del presidente del Consiglio dei ministri, quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato da ciascuna Amministrazione a garanzia dei cittadini, in linea con il processo avviato con la legge 241/90, che ha conferito rilevanza giuridica alle regole di trasparenza, pubblicità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Essa rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza di questa istituzione scolastica e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi della scuola s'ispira, nei suoi principi fondamentali, agli **articoli 3, 33 e 34 della Costituzione Italiana**. La scuola intende attuare i diritti riconosciuti dalla Costituzione basando la propria organizzazione sui seguenti principi fondamentali:

- **UGUAGLIANZA**

Nell'offerta del servizio scolastico non può esservi alcuna discriminazione per motivi riguardanti: sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

- **IMPARZIALITÀ E REGOLARITÀ**

Il servizio scolastico viene offerto secondo criteri di obiettività ed equità.

Il servizio scolastico curricolare è gratuito. La scuola si impegna a garantire la vigilanza, la continuità del servizio nel rispetto delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali del comparto scuola.

- **ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE**

La scuola favorisce l'accoglienza dei genitori e degli alunni, con particolare riguardo alla fase di ingresso alle classi iniziali ed alle situazioni di particolare necessità. Con la collaborazione degli Enti Locali e dei servizi sociali dell'Azienda USL la scuola ricerca soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative agli stranieri e agli alunni disabili.

Il servizio scolastico è improntato al pieno rispetto dei diritti e degli interessi degli allievi.

L'obbligo scolastico è assicurato con interventi di controllo della frequenza e di prevenzione dell'evasione della dispersione scolastica.

- **PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA**

Il personale della scuola, i genitori e gli alunni sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della carta. L'istituzione scolastica e gli Enti Locali, nell'ambito delle rispettive competenze, favoriscono le attività extrascolastiche per realizzare la funzione della scuola come centro di promozione culturale, sociale e civile. Consentono l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico, nel rispetto del regolamento di Istituto. La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. L'organizzazione dell'attività scolastica si informa a criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità.

- **LIBERTÀ DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La programmazione delle attività educative e didattiche avviene nel rispetto degli obiettivi formativi definiti da Indicazioni, assicurando la libertà d'insegnamento di ciascun docente, garantendo la formazione dell'alunno e contribuendo allo sviluppo armonico della sua personalità. Nei confronti dell'alunno la libertà di insegnamento deve tradursi nel rispetto della sua personalità e nel riconoscimento del diritto dello stesso all'istruzione. La libertà d'insegnamento deve trovare specifici spazi di corresponsabilità tra docenti. In collaborazione con istituzioni ed enti culturali, la scuola garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale affinché la qualità del servizio sia il più possibile adeguata alle esigenze cui deve rispondere.

PARTE I **AREA FORMATIVA E DIDATTICA**

La scuola è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze formative e culturali degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

La scuola garantisce la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni attraverso i progetti Continuità e Orientamento.

Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità, la funzionalità educativa e i costi contenuti. I docenti e il personale della scuola improntano i rapporti con gli alunni ai seguenti principi:

1. **correttezza;**
2. **rifiuto di ogni forma d'intimidazione;**
3. **valorizzazione della personalità dell'alunno.**

L'Istituto Comprensivo di Corigliano d'Otranto, Melpignano e Castrignano dei Greci, elabora un Piano Triennale dell'Offerta Formativa contenente le indicazioni relative alle scelte educative, pedagogiche e culturali, unitamente alle risorse disponibili ed al loro utilizzo per il conseguimento dei migliori risultati formativi.

La scuola rende pubblici i seguenti documenti tramite l'affissione all'albo e la pubblicazione sul proprio sito:

- 1 Piano triennale dell'Offerta Formativa
- 2 Regolamento d'Istituto
- 3 Patto educativo di corresponsabilità
- 4 Carta dei servizi.

Tra tutte le componenti che operano **nella scuola si stabilisce un patto di corresponsabilità** che costituisce un diritto-dovere da realizzare all'interno degli obiettivi educativi definiti ai diversi livelli istituzionali.

✓ **Il docente si impegna a:**

1. esprimere la propria offerta formativa;
2. motivare il proprio intervento didattico;
3. spiegare le proprie strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

✓ **L'alunno deve:**

1. conoscere gli obiettivi didattici e formativi del suo curriculum;
2. conoscere i percorsi per raggiungerli;
3. impegnarsi alla loro realizzazione.

✓ **Il genitore deve:**

1. conoscere l'offerta formativa;
2. esprimere pareri e proposte;
3. collaborare nelle attività;
4. favorire la continuità del percorso formativo fra scuola e famiglia.

PARTE II **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

UFFICIO DI SEGRETERIA

L'orario di apertura degli uffici di segreteria al pubblico è il seguente:

	Corigliano d'Otranto	Castrignano dei Greci
Dal lunedì al venerdì	h. 11,30 -13,30	
Martedì	h. 16,00 - 18,00	
Sabato		h. 8,30 – 11,30

La scuola assicura la tempestività del contatto telefonico durante tutto l'orario di funzionamento dell'ufficio. Il rilascio di certificati è effettuato entro otto giorni dalla richiesta. Gli attestati ed i documenti sostitutivi del Diploma sono consegnati agli interessati o ai genitori in tempo utile per l'iscrizione alle scuole superiori, secondo le direttive ministeriali.

UFFICIO DI DIRIGENZA

L'ufficio di Dirigenza riceve il pubblico, previo appuntamento telefonico, nei seguenti orari:

	Corigliano d'Otranto	Castrignano dei Greci	Melpignano
Giorni	Martedì Giovedì	Sabato	Mercoledì
Ora	11,00 – 13,00	11,00 – 13,00	11,00 – 13,00

TRASPARENZA DEGLI ATTI

All'albo on line sono pubblicati:

1. Organigramma, orario di lavoro e funzioni del Personale di Segreteria;

2. Organigramma e orario di servizio dei docenti;
3. Composizione organi collegiali della scuola;
4. Delibere del Consiglio d'Istituto di interesse pubblico; atti formali del Consiglio d'Istituto;
5. Circolari, comunicazioni per docenti e genitori;
6. Regolamento di Istituto.

PARTE III

CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

Le condizioni di igiene e di sicurezza della scuola garantiscono una permanenza a scuola confortevole per alunni e personale. Il personale ausiliario si adopera per mantenere la costante igiene dei locali. La scuola si impegna a sensibilizzare gli Enti Locali al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna (strutture ed impianti tecnologici a norma di legge) ed esterna (servizio di vigilanza della polizia municipale).

ATTREZZATURE - INFRASTRUTTURE - MATERIALI

Per quanto riguarda le risorse, Infanzia, Primaria e Secondaria sono dotate di:

Laboratorio multimediale con LIM fisse e/o mobili

Laboratorio Linguistico

Laboratorio Tecnologia e Arte

Laboratorio di Scienze

Biblioteca

Sala riunioni

Palestra

Mensa (scuola dell'Infanzia)

SICUREZZA

La scuola s'impegna a rispettare tutte le norme di sicurezza previste dal Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 (Testo coordinato con il Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106), in materia di tutele della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. L'Istituto è dotato di un Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza, nel quale esplicita le misure adottate dalla scuola, con il supporto dell'Ente locale proprietario delle strutture, per la prevenzione e protezione delle persone che la scuola ospita. Nel Piano di Evacuazione, inoltre, si descrivono le azioni da compiere in caso di calamità. In ogni classe sono affisse le Procedure di Evacuazione in caso di emergenza. In ogni plesso è affisso l'organigramma per la Sicurezza con i nominativi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, dei Responsabili per la Sicurezza, del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, del Preposto, degli addetti al Primo Soccorso e all'Anti- incendio. Inoltre, nel Regolamento d'Istituto sono indicate le disposizioni relative all'Accoglienza, Vigilanza e Sorveglianza degli alunni. A tutto il personale e all'albo, infine, sono resi noti gli adempimenti in caso di infortunio agli alunni.

PARTE IV
PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali possono essere proposti direttamente agli interessati (insegnanti, personale di segreteria, ausiliari) o al Dirigente Scolastico. I reclami telefonici debbono successivamente essere prodotti in forma scritta. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non sono circostanziati. Il Dirigente Scolastico, su richiesta scritta, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per muovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente Scolastico, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Su apposita richiesta il reclamo può essere demandato direttamente al Consiglio d'Istituto. Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

La scuola intende garantire:

- l'**IMPARZIALITÀ** del servizio nella formazione di classi e sezioni;
- la **VIGILANZA** sull'**ADEMPIMENTO** dell'**OBBLIGO SCOLASTICO** e sulla **FREQUENZA**;
- la **REGOLARITÀ** e la **CONTINUITÀ** del servizio e delle attività educative;
- il **DIRITTO di SCELTA** delle famiglie;
- la **PROFESSIONALITÀ** docente, che si attua attraverso la **LIBERTÀ** di **INSEGNAMENTO** e l'**AGGIORNAMENTO**.

PARTE V
TEMPO SCUOLA

Le famiglie, come il personale docente e non docente, sono tenute al massimo rispetto dell'orario di entrata e di uscita per il buon funzionamento della scuola.

Il tempo scuola (per la Secondaria 30 ore settimanali; per la Primaria 27 ore settimanali per il tempo normale e 40 ore settimanali per il tempo pieno; per l'Infanzia 40 ore settimanali), è articolato come di seguito illustrato:

	INFANZIA	PRIMARIA	SECONDARIA
Corigliano	Dal lunedì al venerdì h.8,00 -15,00; sabato h.8,00 – 13,00.	Classi a t. normale: Dal lunedì al giovedì h.8,00 -13,30; venerdì h.8 – 13,00. Classe a t. pieno: Dal lunedì al venerdì h.8,00 – 16,00.	Dal lunedì al venerdì h.8,00 -14,00.
Melpignano	Dal lunedì al venerdì h.8,00 -15,00; sabato h.8,00 – 13.	Classi a t. normale: Dal lunedì al giovedì h.8,00 -13,30; venerdì h.8,00 – 13,00.	Dal lunedì al venerdì h.8,00 -14,00
Castrignano dei greci	Dal lunedì al venerdì	Classi a t. normale:	Dal lunedì al sabato

	h.8,00 -15,00; sabato h.8,00 – 13,00.	Lunedì, mercoledì e sabato h. 8,20 – 12,20; martedì, giovedì e venerdì h.8,20 -13,20. Classe a t. pieno: Dal lunedì al venerdì h.8,20 – 16,20.	h.8,00 -13,00.
--	--	---	----------------

In particolare per la Scuola dell'Infanzia

- L'orario d'entrata è dalle h. 8,00 alle h. 9,15
- I genitori accompagnano i bambini all'interno delle sezioni e li affidano ai collaboratori scolastici.
- I genitori possono fermarsi solo per il tempo indispensabile per comunicazioni urgenti.
- All'uscita il bambino sarà affidato solo al genitore o a persona adulta delegata da questo.
- In caso di ritardo all'uscita, l'insegnante che non rintracci alcun familiare è tenuta a contattare la polizia municipale o i Carabinieri per segnalare la situazione.
- Un numero anomalo di ritardi o di uscite anticipate è segnalato dai docenti al dirigente per i provvedimenti di competenza.

In particolare nella Scuola Primaria:

- Gli alunni devono **trovarsi all'ingresso della scuola almeno 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni.**
- Al suono della campanella, gli alunni si radunano nell'atrio della scuola, dove sono accolti dai rispettivi docenti con cui si avviano ordinatamente nelle rispettive classi.
- Al termine delle lezioni, **l'uscita degli alunni avviene ordinatamente sotto la stretta sorveglianza del personale docente.**
- All'ingresso, in caso di pioggia, gli alunni, accompagnati dai genitori sino all'ingresso dell'edificio scolastico, sono accolti dai rispettivi docenti.
- All'uscita, in caso di pioggia, gli alunni, accompagnati dai rispettivi docenti, saranno affidati ai genitori dinanzi alla porta d'ingresso.
- L'**alunno** deve rispettare l'orario scolastico; **con un ritardo** superiore a 10 minuti può essere **ammesso in classe solo previa giustificazione firmata sul registro di classe** da un genitore o da chi ne fa le veci. Più ritardi, giustificati e non, incidono sulla valutazione del comportamento.
- Un numero anomalo di ritardi, uscite anticipate, assenze è segnalato dai docenti al dirigente per i provvedimenti di competenza.

In particolare nella Scuola Secondaria di 1° grado

- Gli alunni devono **trovarsi all'ingresso della scuola almeno 5 minuti prima dell'inizio delle lezioni.** Nel periodo più freddo dell'anno gli alunni potranno attendere il suono della campanella nell'atrio dell'edificio.
- L'ingresso nella scuola non è consentito prima dell'orario previsto. Al suono della campanella gli alunni si avvieranno ordinatamente nelle proprie aule.
- Al termine delle lezioni **l'uscita degli alunni avviene ordinatamente sotto la stretta sorveglianza del personale docente.**

- Bisogna entrare a scuola con massima puntualità. **L'alunno che arrivi a scuola con un ritardo superiore a 10 minuti può essere ammesso in classe solo previa giustificazione firmata da un genitore o da chi ne fa le veci, con firma depositata.** Più ritardi non giustificati incidono sulla valutazione del comportamento.
- Un numero anomalo di ritardi, uscite anticipate, assenze è segnalato dai docenti al dirigente per i provvedimenti di competenza.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il rapporto tra scuola e famiglia passa in prima istanza nel collegamento degli insegnanti di classe e di sezione con le singole famiglie.

1. Le assemblee e i colloqui individuali con i genitori si svolgeranno in orario extrascolastico ogni qualvolta se ne ravveda la necessità.
2. Per ovvi motivi legati allo svolgimento ottimale delle assemblee e dei colloqui individuali, non è consentita la presenza dei bambini.
3. Qualora durante il soggiorno a scuola un bambino necessiti di farmaci, il medico autorizzerà la loro somministrazione con certificato medico. Tale somministrazione sarà effettuata esclusivamente da parte di un familiare o da un adulto delegato dalla famiglia stessa.
4. In caso di infortunio del bambino/a a scuola, l'insegnante, dopo aver prestato i primi soccorsi, avviserà la famiglia. Qualora il bambino/a abbia bisogno di essere portato al Pronto Soccorso occorre chiamare il 118 e contestualmente i genitori. I docenti dovranno presentare denuncia scritta all'Ufficio di Dirigenza per gli eventuali casi di infortunio verificatisi durante il loro servizio.
5. I genitori sono tenuti a comunicare alla Scuola con tempestività ogni cambio di domicilio o di numero di telefono.
6. Per qualsiasi comunicazione riguardante il bambino i genitori devono rivolgersi esclusivamente alle insegnanti e non ad altro personale della scuola.

Come già espresso in precedenza, la Scuola

- garantisce la continuità delle esperienze dell'alunno sviluppando i rapporti con le famiglie, informandole della propria offerta formativa e sui processi di apprendimento dei figli;
- riconosce il fondamentale ruolo educativo della famiglia e il valore del rapporto genitori/figli;
- si propone di condividere con le famiglie un progetto educativo, fondato sulla collaborazione, sulla reciproca assunzione di responsabilità e sul rispetto di regole comuni.

PARTE VI **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, l'Istituto si impegna ad effettuare una rilevazione mediante questionari, rivolti ai docenti, al personale ATA e ai genitori, nell'ambito di un progetto di autoanalisi di Istituto, secondo i criteri stabiliti nel PTOF.

ATTUAZIONE

La Carta dei servizi, elaborata da apposita commissione istituita in seno al Consiglio d'Istituto, portata all'attenzione del Collegio dei Docenti per eventuali modifiche e/o integrazioni, è stata approvata dallo stesso Consiglio in data 24 marzo 2017 con delibera n. 31.

Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative contenute nei regolamenti della scuola, nei contratti o in norme di leggi.