

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

ISTITUTO COMPRENSIVO

"G. Troccoli"

SCUOLA MATERNA - ELEMENTARE - MEDIA "G. Troccoli"

Via Feliciazza ,22 - Tel. E Fax 0981/ 76096 -708892

87010 - CASSANO - LAUROPOLI

E-mail: CSIC822003@istruzione.it - Posta certificata: CSIC822003@pec.istruzione.it Cod.

Meccanografico CSIC822003 - Codice Fiscale: 94005990786 - Distretto Scolastico n. 18

Carta dei Servizi

a.s. 2018/2019

D.P.C.M. del 07/06/1995

Direttiva n. 25/4 del 21/07/1995

FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Garantire uno *standard* adeguato di servizio
- Migliorare la qualità del servizio a tutti i livelli
- Rendere trasparente, grazie ad una completa informazione, il funzionamento dell'attività scolastica
- Definire diritti e doveri di operatori ed utenti, promuovendone la responsabilità e la collaborazione

FONTI DI ISPIRAZIONE

NORMATIVA:

- Legge n.241/90
- Dlgs n. 29 del 03/02/1993
- Legge n. 20 del 14/01/1994
- D.L.vo 16/4/94 N°297
- D.P.C.M. 7.6.95 art.21
- Legge n. 59 del 15/03/1997
- Legge n. 127 del 15/05/1997

COSTITUZIONE ITALIANA

Art. 2 - La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Art. 3 - Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razze, 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 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.

Art. 33 - L'arte e la scienza sono libere e libero ne è l'insegnamento. La Repubblica detta le norme generali sull'istruzione e istituisce scuole statali per tutti gli ordini e gradi (...)

Art. 34 - La scuola è aperta a tutti.

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

La Scuola si impegna ad adottare ogni misura per rimuovere eventuali ostacoli che limitano la crescita culturale, la formazione degli allievi e a valorizzare le risorse e le capacità individuali.

La Scuola assicura, inoltre, accoglienza e adeguato servizio a tutti gli alunni, con particolari forme di sostegno agli alunni con disabilità, in situazioni di svantaggio e/o appartenenti ad altre culture. Per realizzare le pari opportunità formative, la Scuola si attiva attraverso:

1. l'utilizzo di insegnanti di sostegno
2. l'utilizzo di insegnanti con ore a disposizione
3. convenzioni sottoscritte con Enti ed Associazioni
4. progetti formativi previsti nel P.T.O.F.

IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I soggetti erogatori del servizio scolastico agiscono secondo criteri di obiettività ed equità (formazione delle classi, orario scolastico, valutazione). La scuola si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio, organizzando adeguatamente, nei casi di assenza del personale, la vigilanza sui minori e la sostituzione del personale, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

ACCOGLIENZA/INTEGRAZIONE

Poiché l'accoglienza costituisce un processo permanente di relazione solidale fra docenti,

alunni, genitori, non può essere limitata alla fase iniziale dell'anno scolastico. Il processo educativo si pone infatti come accoglienza che si rinnova quotidianamente. Compito primario della Scuola è quello di conoscere il bambino e il ragazzo, il suo modo particolare e diverso di crescere, di apprendere, di comunicare, di relazionarsi. Sul piano dell'integrazione, la Scuola si adopera al fine di:

- Assicurare il sostegno agli alunni con disabilità
- Garantire l'inserimento di eventuali alunni di cittadinanza non italiana, nomadi o di altra religione
- Realizzare un clima di classe/sezione sereno e cooperative
- Prevenire e alleviare il disagio scolastico e socio-culturale
- Integrare gli alunni con disabilità e i soggetti in difficoltà per la buona realizzazione del diritto allo studio e della formazione a favore di tutti gli alunni.

DIRITTO DI SCELTA - OBBLIGO SCOLASTICO - FREQUENZA

La piena libertà di scelta dei genitori è garantita dalla capienza dei singoli plessi, nel rispetto delle norme ministeriali sugli organici e dei criteri della territorialità o altri motivatamente deliberati dal Consiglio di Istituto. L'obbligo scolastico e la regolarità della frequenza garantiscono il diritto allo studio del minore e sono assicurati con interventi di sensibilizzazione verso gli alunni e la famiglia e con azioni di prevenzione idonei a rimuovere eventuali ostacoli o disagi. La Scuola si impegna ad esercitare un attento controllo delle assenze degli alunni e ad informare i familiari di ogni situazione irregolare, attivando anche, qualora se ne ravvisi la necessità, i Servizi Sociali o il Comune per opportuni interventi.

I genitori degli alunni, a seguito di accoglimento della domanda di iscrizione, devono impegnarsi a rispettare gli orari previsti dal Regolamento scolastico per il funzionamento didattico, senza possibilità di pretendere orari personalizzati. I genitori degli alunni di Scuola Primaria sono impegnati a rispettare con più rigorosa disciplina gli orari delle lezioni. Le domande di iscrizione nei loro contenuti e opzioni si intendono convalidate per l'intera durata del corso, salvo facoltà di modifica entro il termine annuale di scadenza delle iscrizioni. La Scuola dell'Infanzia non è obbligatoria e di durata triennale, ma nel momento in cui il genitore iscrive il proprio figlio si assume l'impegno di rispettare il regolamento interno, il turno scelto, gli orari stabiliti e il metodo di lavoro che ivi si utilizza.

PARTECIPAZIONE - EFFICIENZA – TRASPARENZA

La gestione della Scuola avviene, nell'ambito delle disposizioni vigenti, attraverso la collaborazione di tutte le sue componenti. Si prediligono modalità organizzative che

favoriscono il dialogo con la famiglia e le Istituzioni presenti sul territorio. La Scuola si impegna a rendere i servizi amministrativi e didattici efficaci, efficienti e trasparenti, in questa ottica favorisce le attività extrascolastiche consentendo l'uso degli edifici e delle attrezzature fuori dell'orario del servizio scolastico ad Enti e/o Associazioni aventi scopi e finalità di ordine formativo e culturale. Gli operatori scolastici garantiscono trasparenza nei rapporti interni amministrativi e in quelli con l'utenza. Questa Istituzione si adopererà per promuovere ogni forma corretta e responsabile di partecipazione, garantendo la massima semplificazione possibile delle procedure ed una informazione chiara e trasparente.

LIBERTA' DI INSEGNAMENTO/AGGIORNAMENTO DOCENTI

La libertà di insegnamento è sancita dalla Costituzione della Repubblica Italiana. E' diritto-dovere di ciascun docente perseguire l'incremento qualitativo della propria formazione culturale e professionale, diritto-dovere che investe tutti gli operatori scolastici. Sarà compito dell'amministrazione e delle singole scuole, nell'ambito del Piano dell'Offerta Formativa, realizzare, anche con il concorso di altri Enti/Associazioni, interventi organici e regolari.

PARTE I - AREA DIDATTICA

a. 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, si impegna ad adeguare le attività educative alle esigenze culturali e formative degli alunni nel rispetto delle finalità istituzionali.

b. Al fine di assicurare la continuità educativa l'Istituto individua ed elabora un piano di attività realizzabile, sia per continuità orizzontale che verticale, nei tre ordini di scuola di base.

Le iniziative riguarderanno:

- incontri con i docenti dei diversi ordini di scuola
- Possibili incontri degli alunni delle classi iniziali e terminali per attività comuni
- Acquisizione ed integrazione del fascicolo personale dell'alunno nuovo iscritto
- Coordinamento dei Curricoli e delle Programmazioni Didattiche
- Costruzione comune di criteri e strumenti di verifica e valutazione.

c. Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come

criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa con particolare riguardo agli obiettivi formativi e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.

d. I docenti si impegnano ad equilibrare, nell'arco della settimana, l'assegnazione dei compiti per assicurare il tempo da dedicare al gioco o all'attività sportiva.

e. Nel rapporto con gli allievi, i docenti stabiliscono, in un clima di serenità, strategie didattiche fondate sulla gratificazione ed adottano forme adeguate di coinvolgimento.

La Scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto
- Programmazione Educativa e Didattica
- Patto di Corresponsabilità.

PIANO TRIENNALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il P.T.O.F. contiene dati strutturali della Scuola, la progettazione curricolare ed extracurricolare educativa ed organizzativa, le attività di formazione e le azioni, le finalità e gli obiettivi, la sicurezza nei luoghi di lavoro, i processi di verifica e valutazione, i progetti. Integrato dal Regolamento d'istituto, definisce il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi elaborati dai competenti organi della scuola. In particolare regola l'uso delle risorse d'Istituto e pianifica le attività di potenziamento, di recupero, di orientamento e di formazione integrata.

REGOLAMENTO DI ISTITUTO

Il Regolamento d'istituto comprende norme volte ad assicurare un buon livello di erogazione del servizio e un corretto funzionamento dell'organizzazione scolastica.

PROGETTAZIONE EDUCATIVA E DIDATTICA

La progettazione educativa, elaborata dal Collegio dei Docenti, definisce i percorsi formativi correlati alle finalità e agli obiettivi delineati nei documenti ministeriali. Al fine di armonizzare l'attività delle équipes dei docenti, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la valutazione dei percorsi didattici. La progettazione didattica:

- Delinea il percorso formativo della classe e dei singoli alunni, adeguando ad essi gli

interventi operativi

- Utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità educative
- È sottoposta sistematicamente a momenti di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".
- La documentazione relativa alla progettualità educativa e didattica della scuola sarà elaborata collegialmente e contenuta nel curriculum di scuola, dettagliata dal team docente.

PARTE II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il personale amministrativo, tecnico, ausiliario assolve alle funzioni amministrative, contabili, gestionali, strumentali, operative e di sorveglianza, nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti e dal CCNL, in rapporto alla collaborazione con il Dirigente Scolastico e con il personale docente.

Presso l'ingresso e ad ogni piano sono ben riconoscibili operatori scolastici in grado di fornire le prime informazioni per la fruizione dei servizi.

Il personale di segreteria, ad organico completo, assicura la tempestività del servizio ed il rispetto dei tempi e delle procedure per il disbrigo delle principali pratiche.

Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria, entro tre giorni lavorativi, per quelli d'iscrizione e frequenza, entro cinque giorni per quelli con giudizi e per ogni altro certificato sia del personale scolastico che dei genitori ed alunni. Qualora sia necessaria una ricerca storica la consegna è prevista entro dieci giorni. La Scuola assicura all'utente la tempestività del contatto telefonico stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto Comprensivo, il nome e la qualifica di chi risponde, la persona o l'ufficio in grado di fornire le informazioni richieste.

La richiesta formale di accesso agli atti amministrativi sarà presentata direttamente al Dirigente Scolastico, che potrà concedere l'autorizzazione nei modi e nei tempi previsti dalle leggi vigenti.

Come da normativa vigente, la Scuola garantisce l'informazione all'utenza mediante il proprio sito istituzionale nel quale sono consultabili in particolare:

- a. Gli orari di lavoro dei dipendenti
- b. L'organigramma d'Istituto

- c. Tutta la documentazione per la quale è prevista pubblicità

Sono altresì disponibili appositi spazi per:

- a. bacheca sindacale
- b. bacheca RSU

Il personale ausiliario è impegnato a rendere e conservare l'ambiente scolastico pulito ed accogliente.

La Scuola si impegna a sensibilizzare le Istituzioni interessate al fine di garantire agli alunni la sicurezza interna.

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario svolge le mansioni previste dai CCNL con spirito di collaborazione con il Dirigente Scolastico, secondo i profili professionali.

PARTE III - SCUOLA SICURA

Si garantisce che tutti gli ambienti scolastici di questo Istituto Comprensivo risultino puliti, accoglienti, sicuri. Al fine della tutela della salute e della sicurezza, la Scuola:

si impegna a sensibilizzare costantemente gli Enti Locali per garantire agli alunni la sicurezza interna ed esterna (nell'ambito delle pertinenze scolastiche), la conformità degli edifici alle disposizioni di legge sull'edilizia scolastica, la messa a norma dei diversi impianti e l'adeguamento alle normative antinfortunistiche.

Ogni plesso dell'istituto avrà il suo Responsabile per la Sicurezza (Preposto), il suo Documento di valutazione dei Rischi e il suo Piano Rischi, al fine di eliminare, ridurre, prevenire i pericoli derivanti da situazioni a rischio.

COMPORTEMENTI CORRETTI AI FINI DELLA SICUREZZA

Il personale Docente e non Docente, nell'ambito delle rispettive competenze, deve:

1. Ricordare agli allievi le norme del Regolamento interno della Scuola e l'elenco dei comportamenti ai fini della sicurezza nell'Istituto.
2. Verificare che gli allievi si attengano ai comportamenti previsti in caso di emergenza e siano a conoscenza del punto di ritrovo in caso di abbandono dell'edificio.
3. Adoperarsi affinché l'attrezzatura antincendio sia facilmente raggiungibile senza intoppi ed il percorso verso l'esterno sia sgombro di qualsiasi ostacolo (banchi, sedie, zaini, ecc.).

4. Rispettare e far rispettare il divieto di fumare in ogni locale scolastico.
5. Dare specifiche istruzioni agli allievi affinché eseguano le esercitazioni in sicurezza.
6. Verificare l' idoneità degli strumenti, degli utensili, degli attrezzi e delle macchine utilizzate per le esercitazioni.
7. Organizzare gli spazi in modo che garantiscano la sicurezza dei movimenti.
8. Informare tempestivamente il Responsabile del Servizio Prevenzione Protezione e il Dirigente Scolastico di ogni eventuale "incidente", segno premonitore di infortunio (incidenti con danni concreti alle persone).

SITUAZIONI DI PERICOLO

VIGILANZA SUGLI ALUNNI

- a. Nel momento in cui un alunno viene affidato alla scuola, il Dirigente Scolastico e i docenti, nell'ambito delle rispettive competenze, sono responsabili dei danni che egli potrebbe arrecare a se stesso, ad altre persone o alle cose.
- b. Sono pertanto da evitare assolutamente comportamenti negligenti o imprudenti da parte degli insegnanti, quali, ad esempio, abbandonare l'aula per un motivo giustificabile senza aver provveduto che durante la propria assenza gli alunni siano adeguatamente sorvegliati.
- c. Particolare attenzione dovrà porsi alla sorveglianza degli alunni durante l'intervallo (soprattutto da parte dei collaboratori scolastici).
- d. Di fronte ad atteggiamenti o comportamenti non consoni ad una istituzione formativa, ogni docente è tenuto ad intervenire anche quando sono coinvolti allievi non delle proprie classi.

UTILIZZO APPARECCHIATURE ELETTRICHE

1. L'Ente Locale deve assicurare la perfetta rispondenza dell'impianto elettrico alle norme.
2. Nel "*Documento Valutazione dei Rischi*" sarà prevista la verifica periodica degli impianti.
3. Tutto il personale che deve utilizzare l'impianto e le attrezzature è, comunque, tenuto ad osservare le seguenti precauzioni:
 - a. Non manomettere o modificare parti dell'impianto elettrico o di macchine collegate ad esso.
 - b. Segnalare al responsabile per la sicurezza interruttori o scatole di derivazione danneggiate.
 - c. Disattivare l'intero impianto elettrico se si svolgono attività per la pulizia dei lampadari,

sostituzione di lampadine, ecc.

d. Non tirare il cavo di un apparecchio elettrico, ma tirare direttamente la spina premendo la presa verso il muro.

e. Sospendere qualsiasi attività se si riscontrano anomalie, quali fiamme o scintille nell'inserire o togliere le spine nelle prese o il surriscaldamento della presa. Segnalare subito l'anomalia al Responsabile per la sicurezza.

f. Non usare apparecchi con fili elettrici anche parzialmente scoperti o con spine di fortuna; utilizzare solo prese perfettamente funzionanti.

g. Non usare le apparecchiature elettriche con le mani bagnate o umide.

h. Attenzione all'uso di apparecchiature elettriche in ambiente umido.

i. Segnalare sempre al Responsabile della sicurezza e/o al Dirigente Scolastico ogni esigenza di sicurezza.

L'IGIENE E IL RISCHIO CHIMICO

I Collaboratori Scolastici devono:

1. Ogni giorno, al termine delle lezioni, effettuare un'accurata e puntuale pulizia di aule e degli altri locali scolastici, assicurando l'indispensabile ricambio d'aria.

2. Pulire i servizi igienici utilizzando strumenti (guanti, panni, ecc.) destinati esclusivamente a quei locali.

3. Utilizzare prodotti chimici seguendo puntualmente le istruzioni riportate sull'etichetta.

4. Non miscelare prodotti diversi.

5. Riporre i contenitori in luoghi inaccessibili a terzi e sempre chiusi con il tappo.

6. Non lasciare bombolette spray, ecc., vicino a fonti di calore, in quanto possono infiammarsi e/o esplodere.

USO DEI VIDEOTERMINALI

1. Insegnanti, allievi, assistenti amministrativi devono usare l'attrezzatura munita di videoterminale per un tempo inferiore a tre ore consecutive giornaliere.

2. L'immagine sullo schermo deve essere stabile, esente da sfarfallamento o da altre forme di instabilità.

3. I caratteri devono essere ben definiti, sufficientemente grandi e chiari.

4. Lo schermo non deve avere riflessi e riverberi.

5. E' necessario uno spazio sufficiente che permetta una posizione comoda.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA

1. E' compito dei docenti presenti nella classe conformarsi alle indicazioni del Piano di Evacuazione relativo alla propria scuola in caso di grave ed immediato pericolo.
2. Il personale ATA collaborerà con i docenti.
3. Il Responsabile per la sicurezza, presente in ogni plesso, organizzerà una squadra di primo intervento che sappia utilizzare gli estintori portatili e l'attrezzatura minima per un primo soccorso.
4. Durante l'anno saranno attuate le prove di evacuazione degli edifici scolastici.

PIANO DI EVACUAZIONE

- A .Per ogni classe è previsto un punto di raccolta.
- b. In nessun caso si dovrà uscire dal perimetro della scuola. La campanella segnerà a tutto il personale della sede scolastica la necessità di abbandonare rapidamente lo stabile.
- c. Ogni docente dovrà guidare i propri allievi verso l'uscita con passo svelto ma senza correre, seguendo il percorso previsto dal piano.
- d. Come da procedura formalizzata nell'Istituto, gli alunni collaboreranno responsabilmente con gli Insegnanti nelle operazioni di emergenza e evacuazione.

PROCEDURA DEI RECLAMI

La presentazione di reclami è accettata dalla Scuola quale stimolo al miglioramento del servizio

offerto. Qualora insorgesse un problema, si verificasse un disservizio o venissero rilevati comportamenti o atti che potessero risultare in contrasto con quanto è contenuto nella presente Carta dei servizi, gli utenti potranno darne segnalazione seguendo le modalità qui di seguito indicate:

1. in primo luogo risulterà opportuno cercare una soluzione tra i diretti interessati
2. se si tratta di aspetti generali o se il problema investe l'intero Istituto, potrà essere fatta segnalazione al docente collaboratore o responsabile di plesso;
3. nel caso il disservizio rimanesse o se ne venissero rilevati i caratteri di gravità e di urgenza, ci si potrà rivolgere al Dirigente Scolastico.

Ai sensi del D.M. 15/06/95 Parte IV, i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica o via e-mail e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

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

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

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto Comprensivo si propone l'obiettivo del miglioramento continuo e progressivo del servizio scolastico attraverso il monitoraggio dei seguenti fattori di qualità:

- Grado di soddisfacimento delle aspettative dell'utenza sul piano amministrativo e didattico
- Efficacia delle attività di recupero e sostegno e loro incidenza sugli insuccessi scolastici
- Livello di soddisfacimento della domanda di aggiornamento professionale degli operatori
- Tassi di utilizzazione d'impianti, attrezzature, laboratori, biblioteca
- Livelli di corrispondenza della progettazione generale e di classe.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio offerto lavorerà un docente con Funzione Strumentale.

La valutazione del servizio è effettuata mediante questionari rivolti ai genitori ed a tutto il personale docente ed ATA sul gradimento di quanto offerto e realizzato dalla scuola. Le domande dei questionari, diversi secondo i destinatari, prevederanno risposte graduate e possibilità di specifiche proposte.

Il docente provvederà a raccogliere i questionari compilati e ad analizzare statisticamente le risposte, che saranno successivamente utilizzate dal Collegio Docenti per la stesura della relazione annuale da sottoporre all'attenzione del Consiglio d'Istituto.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Commissione apposita, formata da:

Dirigente Scolastico: Prof.ssa Emilia Amalia Mortati

Collaboratore Vicario: Prof. Giacinto Ciappetta

F.S. per il PTOF e Autovalutazione d'Istituto: Prof.ssa Diana Iacobini

La Carta dei Servizi è stata presentata al Collegio Docenti del 14/09/2018 e deliberate con delibera N° _____ e presentata al Consiglio d'Istituto che, a seguito di dibattito, ha proceduto alla sua deliberazione definitiva

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Emilia Amalia Mortati

Il Presidente del Consiglio d'Istituto
Fausto Corrado